



วิทยานิพนธ์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี
ของสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่ง

Factors Affecting Organizational Commitment among Assistant Auditors
at An Auditing Company

นายจุลพงศ์ ศิริไพโรจน์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. 2550



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชี
แห่งหนึ่ง

Factors Affecting Organizational Commitment among Assistant Auditors at An Auditing
Company

นามผู้วิจัย นายจุลพงศ์ ศิริไพโรจน์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นาวาอากาศโทหญิง งามลัมย์ ผิวเหลือง, ปร.ด.)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรัสกร เงินดี, กศ.ม.)

กรรมการ

(อาจารย์ฤทัย นำประเสริฐชัย, Ph.D.)

หัวหน้าภาควิชา

(อาจารย์ศรินภา จามรมาน, กศ.ม.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์วินัย อาจคงหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี
ของสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่ง

Factors Affecting Organizational Commitment among Assistant Auditors
at An Auditing Company

โดย

นายจุลพงศ์ ศิริไพโรจน์

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2550

จุลพงศ์ ศิริไพโรจน์ 2550: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบ
บัญชีของสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่ง ปรินญาวิทยาสาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยา
อุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ปรธานกรรมการที่ปรึกษา:
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นาวาอากาศโทหญิง งามลัมย์ ผิวเหลือง, ปร.ด. 146 หน้า

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ระดับแรงจูงใจ
ใฝ่สัมฤทธิ์ ระดับการรับรู้คุณลักษณะงาน ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี
และระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้คุณลักษณะงาน และการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่สามารถ
ร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้
คือ ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่ง จำนวน 210 คน ใช้แบบสอบถามในการ
เก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่า
ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และในการทดสอบสมมุติฐานใช้การวิเคราะห์ถดถอย
พหุคูณโดยใช้เทคนิควิธีการแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีการรับรู้คุณลักษณะงาน มี
การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง 2) ตัวแปรแรงจูงใจ
ใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความพึงพอใจในการทำงานและความต้องการการแข่งขัน การรับรู้คุณลักษณะงาน
ด้านการรับรู้ผลการปฏิบัติงานการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์
ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้าน
ความก้าวหน้าและด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ ในการทำงานและช่วงเวลาสำหรับการใช้
ชีวิตส่วนตัวมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อ
องค์กรได้ร้อยละ 71.8 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

Chunlapong Siripairot 2007: Factors Affecting Organizational Commitment among Assistant Auditors at An Auditing Company. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Wing Commander Ngamlamai Piolueang, Ph.D. 146 pages.

The objectives of this research were: 1) to study personal factors, the level of achievement motivation, perception of job characteristics, perception of quality of work life and organizational commitment of assistant auditors at an auditing company. 2) To study the predictive variables between some of personal factors, achievement motivation, perception of job characteristics and perception of quality of work life influencing organizational commitment of assistant auditors in an auditing company. The data were collected by questionnaire from 210 assistant auditors, and analyzed by a statistical packaged program. Statistical methods used in this study were percentage, mean, standard deviation and stepwise multiple regression analysis.

The results of this research were: 1) assistant auditors had high level of achievement motivation, high level of perception of job characteristics, high level of perception of quality of work life and organizational commitment. 2) The multiple regression analysis indicated that factors including achievement motivation through satisfaction in work, achievement motivation through sense of competitiveness, perception of job characteristics through feedback, perception of quality of work life through adequate and fair compensation, through opportunity to use and develop human capacities, through conditions opportunity for continued growth, and security and through work and total life affected to organizational commitment. The predictive variables were able to predict organizational commitment with 71.8 percent at statistical significant level of .001.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
ขอบเขตของการวิจัย	6
นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	12
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้	12
แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	15
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้คุณลักษณะงาน	21
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	25
แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ	34
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
การสรุปแนวความคิดและทฤษฎีสู่กรอบแนวคิดในการวิจัย	44
กรอบแนวคิดในการวิจัย	46
สมมุติฐานในการวิจัย	47
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
การวิเคราะห์ข้อมูล	55
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	56
ผลการวิจัย	57
ข้อวิจารณ์	81
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	96
สรุปผลการวิจัย	96
ข้อเสนอแนะ	99
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	104
ภาคผนวก	111
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	112
ภาคผนวก ข การทดสอบเครื่องมือวัด	121
ภาคผนวก ค ตารางแสดงจำนวนประชากรและ จำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan	129
ภาคผนวก ง ตารางแสดงระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมและ รายด้านแบ่งกลุ่มตามลักษณะส่วนบุคคล	132
ภาคผนวก จ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการสอบบัญชี และข้อมูล เกี่ยวกับสำนักงานสอบบัญชี	137

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจำแนกตาม ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน 57
2	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของตัวแปร แรงงูใจไฟัสมฤทธิ 59
3	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของตัวแปร การรับรู้คุณลักษณะงาน 59
4	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของตัวแปร การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน 61
5	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของตัวแปร ความผูกพันต่อองค์กร 62
6	ระดับการวัดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม 63
7	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงงูใจไฟัสมฤทธิ การรับรู้คุณลักษณะงาน และการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน 65
8	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงงูใจไฟัสมฤทธิ การรับรู้คุณลักษณะงาน และการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน หลังจากเลือกตัวแปรอายุออก 67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ปัจจัยที่ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	71
10	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ปัจจัยที่ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรัก	73
11	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ปัจจัยที่ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง	75
12	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ปัจจัยที่ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม	77
13	สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่ง	80
ตารางผนวกที่		
1	ค่าItem Total Correlation (r) รายชื่อของแบบสอบถามการรับรู้คุณลักษณะงาน	122
2	ค่าItem Total Correlation (r) รายชื่อของแบบสอบถามการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน	123
3	ค่าItem Total Correlation (r) รายชื่อของแบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	125
4	ค่าItem Total Correlation (r) รายชื่อของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร	126

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่	หน้า
5 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการรับรู้คุณลักษณะงานในรายด้านและ ทั้งฉบับ	127
6 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานใน รายด้านและทั้งฉบับ	127
7 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในรายด้านและทั้งฉบับ	128
8 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรในรายด้านและ ทั้งฉบับ	128
9 ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan	130
10 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและปัจจัยส่วนบุคคล	133
11 ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกและปัจจัยส่วนบุคคล	134
12 ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต่อเนื่องและปัจจัยส่วนบุคคล	135
13 ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานทางสังคมและปัจจัยส่วนบุคคล	136

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงจำนวนรายชื่อนิติบุคคลชั้นสูงที่ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแต่ละคนควรลงนาม	2
2	แสดงกระบวนการในการรับรู้	14
3	แบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน สภาวะทางจิตวิทยา และผลลัพธ์ของงาน	23
4	ปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กร ของ Mowday	38
5	ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของ Steers	39
ภาพผนวกที่		
1	ตำแหน่งลำดับชั้นพนักงานของสำนักงานสอบบัญชี	141
2	ขั้นตอนการทำงานในงานสอบบัญชีของสำนักงาน	144

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

$\bar{X}$	=	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	=	คะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	=	กลุ่มตัวอย่าง
N	=	จำนวนประชากร
df	=	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
R^2	=	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
b	=	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปของคะแนนดิบ
Beta	=	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปของคะแนนมาตรฐาน
Constant	=	ค่าคงที่
S.E.b	=	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ
*	=	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	=	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
***	=	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001
(ag)	=	อายุ
(ed)	=	วุฒิการศึกษา
(tm)	=	ระยะเวลาการทำงานในองค์กร
(ac)	=	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
(ac1)	=	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน
(ac2)	=	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการเผชิญงานที่ยาก
(ac3)	=	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแข่งขัน
(jr)	=	การรับรู้คุณลักษณะงาน
(jr1)	=	การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของงาน
(jr2)	=	การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน
(jr3)	=	การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน
(jr4)	=	การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงาน
(jr5)	=	การรับรู้คุณลักษณะงานด้านการรับรู้ผลการปฏิบัติงาน
(qw)	=	การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน
(qw1)	=	การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์

		ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
(qw2)	=	การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสถานที่ทำงานที่ถูก สุขลักษณะและปลอดภัย
(qw3)	=	การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาขีด ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
(qw4)	=	การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้า
(qw5)	=	การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์ ภายในหน่วยงาน
(qw6)	=	การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบริหารงานที่เป็น ธรรมและเสมอภาค
(qw7)	=	การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลของ ช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาสำหรับการใช้ชีวิต ส่วนตัว
(qw8)	=	การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กร
(oc)	=	ความผูกพันต่อองค์กร
(oc1)	=	ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก
(oc2)	=	ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง
(oc3)	=	ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม

บทที่ 1

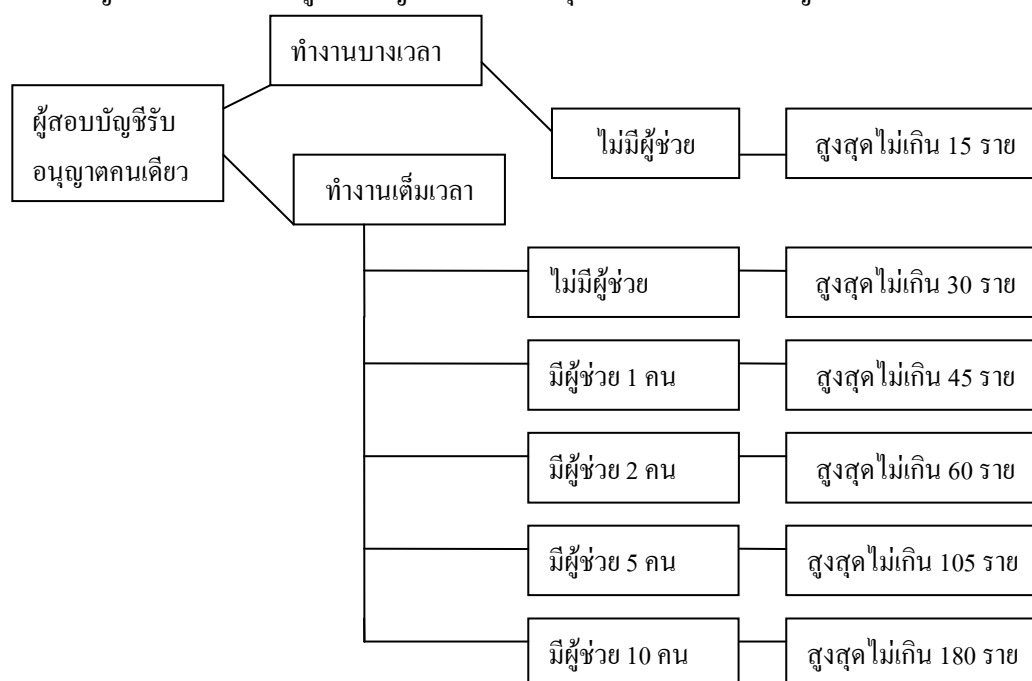
บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

โลกในยุคปัจจุบันซึ่งเป็นยุคแห่งโลกไร้พรมแดนนี้ กิจกรรมทางธุรกิจและการลงทุนมีการซื้อขายและลงทุนจากต่างประเทศมากขึ้น ซึ่งในสภาวะที่มีการแข่งขันกันสูงเช่นนี้ นักธุรกิจหรือนักลงทุนมีความจำเป็นที่จะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับธุรกิจต่างๆ มากมาย ซึ่งการเข้าไปเกี่ยวข้องกับธุรกิจนั้น หากต้องการทำธุรกิจหรือลงทุน สิ่งที่จะต้องรู้ก่อนคือ ข้อมูลของธุรกิจที่เข้าไปเกี่ยวข้อง โดยจะทราบผ่านบัญชีของธุรกิจ ซึ่งจะเรียกว่า “งบการเงิน” ซึ่งจะแสดงฐานะทางการเงินของธุรกิจ แต่อย่างไรก็ตามงบการเงินนั้น ทำจากนักบัญชีภายในธุรกิจที่มีสถานะเป็นลูกจ้างของธุรกิจทำให้ขาดความเชื่อถือว่างบการเงินแสดงฐานะที่แท้จริงของธุรกิจหรือไม่ ดังนั้นผู้ตรวจสอบบัญชีซึ่งเป็นคนกลางมาจากภายนอก จะทำหน้าที่ในการตรวจสอบงบการเงินของธุรกิจ ว่าแสดงฐานะทางการเงินของธุรกิจตามความเป็นจริง เพื่อใช้ในการเสียภาษีอากรกับกรมสรรพากรตามกฎหมาย และสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้ลงทุน ผู้ให้สินเชื่อทางการเงิน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธุรกิจ อีกทั้งธุรกิจใดที่มีระบบข้อมูลทางบัญชีที่เสนอต่อฝ่ายบริหารได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ตามมาตรฐานการบัญชีที่ยอมรับกันโดยทั่วไปและทันเวลาแล้ว ย่อมได้เปรียบคู่แข่งขันในการที่จะนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้วางแผนและปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตลอดจนใช้ประเมินผลการดำเนินงานและฐานะการเงินทั้งในอดีตและปัจจุบันได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ซึ่งจะนำไปสู่การประมาณการต่างๆ เกี่ยวกับการเงินในอนาคตได้ใกล้เคียงยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่ธุรกิจทำการค้าระหว่างประเทศเช่นนี้ ธุรกิจจำเป็นต้องใช้ข้อมูลทางบัญชีหรืองบการเงินที่เชื่อถือได้ในการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการลงทุน การบริหารและควบคุมดำเนินการ (โตมณัส ฌ บางช้าง, 2540: 22)

วิชาชีพสอบบัญชีในประเทศต่างๆ ถือว่าเป็นวิชาชีพอย่างหนึ่งซึ่งเป็นวิชาชีพที่มีความสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เช่นเดียวกับวิชาชีพกฎหมาย วิศวกรรม และการแพทย์ เป็นต้น โดยผู้ประกอบวิชาชีพตรวจสอบบัญชีนี้มีชื่อเรียกว่า “ผู้สอบบัญชี” (Auditor หรือ Public Accountant) ซึ่งนอกจากงานตรวจสอบงบการเงินของกิจการต่างๆ ซึ่งกฎหมายได้กำหนดไว้แล้ว ผู้สอบบัญชียังเสนอบริการต่อธุรกิจต่างๆ ในด้านการให้คำแนะนำทางบัญชี วางรูปแบบบัญชี ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับภาษีอากรและธุรกิจ รวมทั้งเสนอบริการงานด้านบริหารอื่นๆ (พยอม สิงห์แสน, 2546: 1-1) ดังนั้นผู้สอบบัญชีจึง

มีความสำคัญและเป็นที่ต้องการของธุรกิจเป็นจำนวนมาก แต่ในปัจจุบันผู้สอบบัญชีที่มีอยู่นั้นยังไม่เพียงพอต่อความต้องการขององค์การทางธุรกิจต่างๆ ในประเทศไทย ซึ่งสาเหตุนั้นมีหลายสาเหตุ ได้แก่ มาตรฐานการสอบเป็นผู้สอบบัญชีมีมาตรฐานสูง ผู้ที่สอบผ่านแต่ละปีมีจำนวนไม่มากนัก เพราะผู้สอบบัญชีได้หันไปประกอบวิชาชีพบัญชีในสายงานอื่น เช่น ผู้ตรวจสอบบัญชีภายในบริษัท พนักงานบัญชีบริษัท ที่ปรึกษาทางบัญชีและภาษีอากร และอาชีพอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับบัญชีเลย ทำให้จำนวนผู้สอบบัญชีที่ทำงานด้านการสอบบัญชีมีน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณของธุรกิจ จึงจะนำไปสู่ปัญหาเรื่องคุณภาพของการสอบบัญชี ซึ่งจะเห็นได้จากการให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาของคณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพสอบบัญชี หรือ ก.บช.(ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นสภาวิชาชีพบัญชี) ที่ได้ออกแนวทางในการปฏิบัติงานสอบบัญชี ดังแสดงในแผนภาพที่ 1 คือ ผู้สอบบัญชี 1 คนที่ทำงานสอบบัญชีเป็นบางเวลาจะรับรองงบการเงินขององค์การธุรกิจได้ไม่เกิน 15 ราย หากผู้สอบบัญชีทำงานสอบบัญชีเต็มเวลาจะสามารถรับรองงบการเงินขององค์การธุรกิจได้ไม่เกิน 30 ราย หากผู้สอบบัญชีมีผู้ช่วยผู้สอบบัญชีเป็นผู้ช่วยในการสอบบัญชีก็จะสามารถรับรองงบการเงินขององค์การธุรกิจได้เพิ่มขึ้น เนื่องจากเดิมผู้สอบบัญชีรับรองงบการเงินเป็นจำนวนมาก ทำให้งานสอบบัญชีขาดคุณภาพ แต่ผู้สอบบัญชีมีจำนวนน้อย ดังนั้นสภาวิชาชีพจึงบังคับให้ผู้สอบบัญชีที่ต้องการรับงานสอบบัญชีเป็นจำนวนมาก ต้องมีผู้ช่วยผู้สอบบัญชีหรือตำแหน่งผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีมาแบ่งเบาภาระในการสอบบัญชีเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนผู้สอบบัญชีและการขาดคุณภาพในการสอบบัญชี



ภาพที่ 1 จำนวนรายนิติบุคคลขั้นสูงที่ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแต่ละคนควรลงนาม

ที่มา: รายงานสำนักงาน ก.บช. ปีที่ 18 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม 2538

จากนโยบายของสภาวิชาชีพบัญชี จะเห็นได้ว่าการสอบบัญชีจำเป็นจะต้องมีผู้ช่วยผู้สอบบัญชี โดยผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีหน้าที่จะต้องรายงานเกี่ยวกับปัญหาทางบัญชี การสอบบัญชี ตลอดจนปัญหาในการปฏิบัติงานต่างๆ ไป เป็นระยะๆ ให้ผู้สอบบัญชีรับทราบ เพื่อช่วยดำเนินการแก้ไขหรือนำไปปรับปรุงแผนงานการสอบบัญชีให้เหมาะสมยิ่งขึ้น (สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชี รับอนุญาตแห่งประเทศไทย, 2539: 152)

แม้ว่าจะมีผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในการสอบบัญชีก็ตาม แต่เนื่องจากปริมาณงานในการสอบบัญชีมีอยู่เป็นจำนวนมาก อีกทั้งธุรกิจส่วนใหญ่จะปิดรอบบัญชีพร้อมกันในวันที่ 31 ธันวาคมของทุกปี และจะต้องใช้ระยะเวลาอีกกระยะหนึ่งในการปิดบัญชีของแต่ละธุรกิจก่อนที่จะนำส่งไปให้ผู้สอบบัญชีตรวจสอบซึ่งผู้สอบบัญชีมีเวลาในการทำงานที่จำกัดและมีระยะเวลาการทำงานที่เร่งรัด เนื่องจากธุรกิจมีหน้าที่ส่งงบการเงินที่ผ่านการรับรองจากผู้สอบบัญชีให้แก่กรมทะเบียนการค้าและกรมสรรพากรตามกฎหมายไม่เกินวันที่ 31 พฤษภาคมของทุกปี ซึ่งในช่วงระยะเวลาดังกล่าวจะเป็นช่วงที่ผู้สอบบัญชีและผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีภาระเนื่องจากปริมาณงานที่มากและเวลาที่มีจำกัด อีกทั้งในปัจจุบันธุรกิจที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์จะต้องจัดทำงบการเงินทุกไตรมาสจากเดิมที่ทำเพียงงบประจำปี โดยต้องผ่านการตรวจทานจากผู้สอบบัญชี ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 (พยอม สิงห์แสน, 2546) ทำให้ต้องมีการสอบบัญชีเป็นระยะๆ ซึ่งแต่เดิมจะสอบบัญชีเพียงปีละครั้งหรือ 2 ครั้ง จากสาเหตุดังกล่าวจะเห็นได้ว่างานสอบบัญชีเป็นงานที่หนักและเร่งรัดในการทำงาน จึงทำให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีซึ่งทำงานในสำนักงานสอบบัญชี 5 อันดับแรกของประเทศเป็นจำนวนมากลาออกหรือเปลี่ยนงาน โดยส่วนใหญ่จะลาออกเมื่อทำงานได้ 2 – 4 ปี ซึ่งสาเหตุสำคัญ 2 ประการก็คือ เมื่อผู้ช่วยผู้สอบบัญชีทำงานได้ระยะหนึ่งหรือสอบบัญชีรับอนุญาตได้แล้ว ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจะมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ทำให้หางานใหม่ที่ก้าวหน้าและได้ผลตอบแทนที่สูงกว่า และเหตุผลอีกประการก็คือ ปริมาณงานมากเกินไป (นนุช รุ่งเรืองสาร: 2534)

สำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่งที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาเป็นหนึ่งในสี่ของสำนักงานสอบบัญชีที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทยที่ประสบปัญหาการเปลี่ยนงานของบุคลากร แม้ว่าจะมีผู้ช่วยผู้สอบบัญชีหรือผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่จบใหม่เข้ามาทำงานในทุกๆ ปี แต่การที่สำนักงานสอบบัญชีสูญเสียบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานกับสำนักงานสอบบัญชีมาหลายปีนั้น เป็นเรื่องที่น่าเสียดาย เพราะผู้ช่วยผู้สอบบัญชีเหล่านี้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ อันจะช่วยให้งานสอบบัญชีมีความคล่องตัว และผู้ช่วยผู้สอบบัญชีเหล่านี้ยังมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรในธุรกิจที่เป็นลูกค้าของสำนักงานสอบบัญชีได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ซึ่งจะช่วยในการร้องขอข้อมูลหรือ

ทำความเข้าใจกับบุคลากรในธุรกิจได้อย่างรวดเร็วเนื่องจากมีประสบการณ์ในการสอบบัญชีในปีก่อนๆ ซึ่งหากเป็นบุคลากรใหม่ต้องใช้เวลาในปรับตัวในการทำงานกับลูกค้าในการติดต่อสื่อสารและทำความเข้าใจ ซึ่งหากปัญหาเหล่านี้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทำให้มาตรฐานการปฏิบัติงานการสอบบัญชีน่าจะต่ำลง ซึ่งการมีข้อผิดพลาดในการสอบบัญชีนอกจากจะทำลายความน่าเชื่อถือของธุรกิจลูกค้าแล้วยังเป็นการทำลายความน่าเชื่อถือของสำนักงานสอบบัญชีอีกด้วย นอกจากนี้ยังสำนักงานสอบบัญชียังต้องสูญเสียทรัพยากรในการฝึกอบรมผู้ช่วยผู้สอบบัญชีใหม่ให้มีความชำนาญและสามารถในการปฏิบัติงานซึ่งต้องใช้ระยะเวลาระยะหนึ่ง แต่หากผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ความสูญเสียเหล่านี้ก็จะลดลง โดยผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจะมีความปรารถนาที่จะทำงานในสำนักงานสอบบัญชีแห่งนี้ต่อไป ไม่มีความคิดที่จะลาออกจากองค์กร อีกทั้งยังมีความเต็มใจในการพยายามที่จะปฏิบัติงานให้องค์การนั้นบรรลุเป้าหมาย (Steers and Porter, 1983: 327) ซึ่งการที่บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรสูง นอกจากจะมีประโยชน์ต่อสำนักงานสอบบัญชีแห่งนี้แล้วยังน่าจะมีส่วนช่วยแก้ปัญหาบุคลากรด้านการสอบบัญชีที่ขาดแคลนอยู่ในปัจจุบันเปลี่ยนงานอีกด้วย

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น การสร้างความผูกพันขององค์กรให้แก่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจึงเป็นเรื่องที่จำเป็น ซึ่งปัจจัยที่น่าจะมีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี ได้แก่ การรับรู้คุณลักษณะงาน โดยงานที่เพิ่มคุณค่าจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น (Mowday, Porter and Steers, 1982: 30) ส่วนการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น Greenberg and Baron (1995: 647) ได้พบว่า การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นน่าจะมีส่วนในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร และทำให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานให้องค์การเพิ่มขึ้น และเนื่องจากผู้ช่วยผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่ที่สอบเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตได้ จะมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานและลาออกจากสำนักงานสอบบัญชีเพราะมีโอกาสในการเลือกงานมากขึ้น และสามารถบรรลุเป้าหมายในการเก็บชั่วโมงฝึกงานจากสำนักงานสอบบัญชี (กองบัญชีธุรกิจ กรมทะเบียนการค้า, 2538) โดยการเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตนั้นเป็นเรื่องที่ยาก ทำหาย และเป็นงานที่มีความอิสระสูง ซึ่งก็สอดคล้องกับลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง (Murray, 1964) ดังนั้นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงน่าจะมีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีด้วย

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่ง โดยสำนักงานสอบบัญชีแห่งนี้ เป็นสำนักงานสาขาของบริษัทที่ปรึกษาธุรกิจระดับสากลแห่งหนึ่งซึ่งคิดใน 5 อันดับแรกของโลกและติดอันดับ 1 ใน 5 ของสำนักงานสอบบัญชีที่มีขนาดใหญ่ในประเทศไทย(นงนุช รุ่งเรืองสาร, 2534)

เช่นกัน (ปัจจุบันเหลือเพียง 1 ใน 4) โดยสำนักงานสอบบัญชีในประเทศไทยแห่งนี้ให้บริการการสอบบัญชีเป็นงานหลัก และให้บริการที่ปรึกษาทางการเงิน ที่ปรึกษาทางธุรกิจ ที่ปรึกษาทางภาษีอากร และกฎหมาย และการวิเคราะห์ตลาดและอุตสาหกรรม โดยปัจจัยที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้คุณลักษณะงานและการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานสอบบัญชีในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีแห่งนี้อย่างต่อเนื่องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณลักษณะงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณลักษณะงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการรับรู้คุณลักษณะงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณลักษณะงาน และการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี ซึ่งจะเป็นข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ฝ่ายบุคลากรขององค์กรต่อไป
2. เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะงานให้งานนั้นมีความน่าสนใจเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานและเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงานของ ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีระดับปฏิบัติการ(ดูรายละเอียดแผนภาพผนวกที่ 1) ของสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานในเดือนตุลาคม ปี พ.ศ. 2548 จำนวน 492 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา จำแนกเป็น

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน
- 2.1.2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- 2.1.3 การรับรู้คุณลักษณะงาน
- 2.1.4 การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร

นิยามศัพท์

การสอบบัญชี หมายถึง การตรวจสอบเอกสารหรือหลักฐานทางบัญชี อันได้แก่ สมุดบัญชี เอกสารประกอบการลงบัญชี และหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องโดยผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี เพื่อยืนยันว่างบการเงินซึ่งแสดงสถานะของบริษัทลูกคำว่าเป็นไปตามความจริง โดยมีเอกสารหลักฐานยืนยัน

ผู้สอบบัญชี หมายถึง บุคคลที่เป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และเป็นหัวหน้าผู้ควบคุมผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในแต่ละสาย เป็นผู้เซ็นเห็นชอบในการแสดงความเห็นงบการเงินของบริษัทลูกคำว่า ถูกต้องหรือไม่

ประกาศนียบัตรผู้สอบบัญชีรับอนุญาต หมายถึง เอกสารที่รับรองว่าบุคคลนั้นเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต โดยมีความสามารถในการแสดงความเห็นรับรองความถูกต้องของงบการเงินในกิจการต่างๆ ได้โดยถูกต้องตามกฎหมาย

สำนักงานสอบบัญชี หมายถึง องค์กรธุรกิจที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบบัญชีและให้คำแนะนำทางด้านธุรกิจแก่ องค์กรธุรกิจต่างๆ

ลูกค้า หมายถึง บริษัทหรือองค์กรที่จ้างให้สำนักงานสอบบัญชีตรวจสอบบัญชี

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะต่างๆ ของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่ง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และการเป็นผู้สอบบัญชี

อายุ หมายถึง อายุของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่ง ณ เวลาที่ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่ง ณ เวลาที่ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาทำงานจากเริ่มต้นเข้าทำงานจนถึงเวลาปัจจุบันที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีได้ทำกับสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่ง

รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทน ได้แก่ เงินเดือน ค่าล่วงเวลา และค่าตอบแทนอื่นๆ ที่เป็นตัวเงินที่พนักงานได้รับจากการทำงานกับสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่งในเวลา 1 เดือน

การรับรู้คุณลักษณะของงาน หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันในหน้าที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี โดยรับรู้ตามคุณลักษณะของงานทั้ง 5 ด้าน คือ การรับรู้ความหลากหลายของทักษะ การรับรู้ความมีเอกลักษณ์ของงาน การรับรู้ความสำคัญของงาน การรับรู้ความมีอิสระในการทำงาน การรับรู้ผลย้อนกลับของงาน

การรับรู้ความหลากหลายของทักษะ หมายถึง การที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรับรู้งานที่ได้ปฏิบัติเป็นงานที่มีกิจกรรมหลากหลาย โดยนำเอากิจกรรมหลายๆ อย่างมารวมกัน โดยสามารถแสดงทักษะ ความชำนาญและความสามารถหลายๆ อย่างในการทำงานหรือพนักงานต้องใช้อุปกรณ์ในการทำงาน และกระบวนการทำงานที่หลากหลายขึ้นด้วย

การรับรู้ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง การที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีสามารถรับรู้ได้ว่าผลงานที่สำเร็จออกมานั้นส่วนใดเป็นผลงานของตนโดยรวมเอาขั้นตอนการทำงานทั้งหมด โดยผู้ช่วยผู้สอบบัญชีได้ทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการทำงาน

การรับรู้ความสำคัญของงาน หมายถึง การที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรับรู้งานที่ปฏิบัติอยู่นั้น มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลอื่นหรือต่อสังคม ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลในองค์กรหรือนอกองค์กรก็ได้

การรับรู้ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรับรู้งานที่มีอิสระในการทำงาน โดยผู้ช่วยผู้สอบบัญชีสามารถใช้วิจารณญาณกำหนดแผนงานของพนักงานเอง เริ่มตั้งแต่การวางแผนการบริหาร การจัดตารางการทำงาน การตัดสินใจเลือกใช้อุปกรณ์ในการทำงาน การจัดลำดับก่อนหลังในการทำงาน การตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน ความมีอิสระที่จะเลือกวิธีแก้ไข ปัญหาซึ่งเกี่ยวข้องกับงานและการกำหนดวิธีการประเมินผลงานของตนเอง

การรับรู้ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรับรู้งานว่าการประเมินผลปฏิบัติงานนั้น มีข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ โดยรวมถึงการได้รับรู้ผลปฏิบัติในเวลาที่เหมาะสมหรือเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยอาจจะมาจากการบอกกล่าวของบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สมาชิกองค์กรอื่น ลูกค้า บุคคลในครอบครัว ผู้ได้บังคับบัญชาหรือจากผลสำเร็จของตัวงานที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีเป็นผู้กระทำเอง เพื่อสามารถนำไปเป็นข้อมูลให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีได้ปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป

การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยรวมว่าอยู่ในสภาพที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 8 ด้านดังนี้ รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สถานที่

ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาสำหรับการใช้ชีวิตส่วนตัว และความภูมิใจในองค์กร

รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หมายถึง การที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีได้รับรู้ว่าได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอจากองค์กร และสอดคล้องกับมาตรฐานที่สังคมกำหนดไว้ และมาตรฐานของผู้รับให้มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น

สถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย หมายถึง การที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรับรู้ว่าได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม โดยสถานที่ทำงานไม่ทำให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีเสียสุขภาพ และเสี่ยงอันตราย

โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรับรู้ว่ามีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติได้แก่ งานที่ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ทำเป็นงานที่มีความสำคัญ

ความก้าวหน้าและความมั่นคง หมายถึง การที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรับรู้ว่ามีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่ง และรับรู้ว่าตนเองมีความมั่นคงในอาชีพ

ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน หมายถึง การที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรับรู้ว่าตนเองนั้น เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานในที่ทำงาน มีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความเอื้ออาทรต่อกัน ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค หมายถึง การที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรับรู้ว่าในองค์กรมีการบริหารงานอย่างเที่ยม มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม เคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

ความสมดุลของเวลาที่ใช้ในการทำงานและเวลาสำหรับการใช้ชีวิตส่วนตัว หมายถึง ภาวะที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีความสมดุลของเวลาการทำงานกับช่วงเวลาดำเนินชีวิตโดยรวม มีเวลาให้กับการทำงาน เวลาว่างส่วนตัว และเวลาที่ให้กับครอบครัวได้อย่างสมดุล มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาวะหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ความภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าการอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง การที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีพฤติกรรมมุ่งมั่น เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพส่วนตัวของบุคคลกับมาตรฐานของตนเองและมาตรฐานจากภายนอก รวมทั้งการแข่งขันกับบุคคลอื่น หรือเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ดีที่สุด

ความมุ่งมั่นในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีความมุ่งมั่นในการทำงานของตนเอง ที่จะทำให้งานนั้นออกมาดีที่สุด โดยพอใจในประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง และต้องการให้ผลงานออกมาดีที่สุด

ความต้องการเผชิญงานที่ยาก หมายถึง การที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีความต้องการที่ต้องการทำงานที่ยากท้าทายความสามารถ ซึ่งนอกจากต้องการความสำเร็จของงานที่ทำแล้ว งานนั้นต้องเป็นงานที่ยากและท้าทายซึ่งสร้างความรู้สึกลึกซึ้งภาคภูมิใจให้แก่ตนเอง

ความต้องการการแข่งขัน หมายถึง การที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีลักษณะชอบการแข่งขัน เพื่อเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น และต้องการให้ได้รับชัยชนะ

ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม หมายถึง การแสดงออกถึงความความสัมพันธ์ที่โยงกันทั้งหมดระหว่างผู้ช่วยผู้สอบบัญชีกับองค์กร มีความมุ่งมั่นในการทำงานในองค์กร โดยแสดงความผูกพันออกเป็น 3 คุณลักษณะดังนี้ คือ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม

ความผูกพันด้านความรู้สึก หมายถึง การที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนร่วมในองค์กรและรู้สึกว่าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร

ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง หมายถึง ความผูกพันอันเนื่องมาจากผู้ช่วยผู้สอบบัญชีตระหนักถึงผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การว่าการอยู่ในองค์การจะให้ประโยชน์มากกว่าการลาออกจากองค์การ ซึ่งผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจะคำนวณว่าหากลาออกจากองค์การจะต้องเสียต้นทุนต่างๆ ทั้งที่เป็นส่วนของรายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และด้านสังคมมากกว่าประโยชน์ที่ได้รับจากการลาออก

ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม หมายถึง ความผูกพันของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อองค์การในการเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งแสดงออกมาในลักษณะความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนในการปฏิบัติงานให้กับองค์การเพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมในการกระทำ

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
2. แนวคิดเกี่ยวและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
5. แนวเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการรับรู้ดังต่อไปนี้

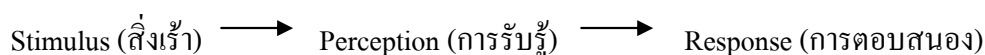
Gibson, Ivancevich and Donnelly (1997: 97) กล่าวว่า การรับรู้หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้ตีความของสิ่งต่างๆ โดยอาศัยสิ่งแวดล้อม และการตีความหมายนี้จะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับมา

Schermerhorn, Hunt and Osborn (1997: 68 - 69) ได้กล่าวว่าการรับรู้หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้รับ จัดการ และแปลข้อมูลจากสภาพแวดล้อมนั้นออกมา หรือเป็น กระบวนการที่เข้าใจหรือรู้สึกโดยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ต่อสิ่งแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการแปลความหมายของข่าวสารโดยการสังเกตของแต่ละบุคคล ซึ่งการรับรู้จะได้อิทธิพลจากสิ่งต่างๆ แล้วทำให้เกิดความเข้าใจ การตีความหมาย และการตอบสนอง การรับรู้ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามสภาพความเป็นจริง และเมื่อบรรยายถึงเหตุการณ์เดียวกันการรับรู้หรือการตอบสนองของบุคคลแต่ละบุคคลไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน

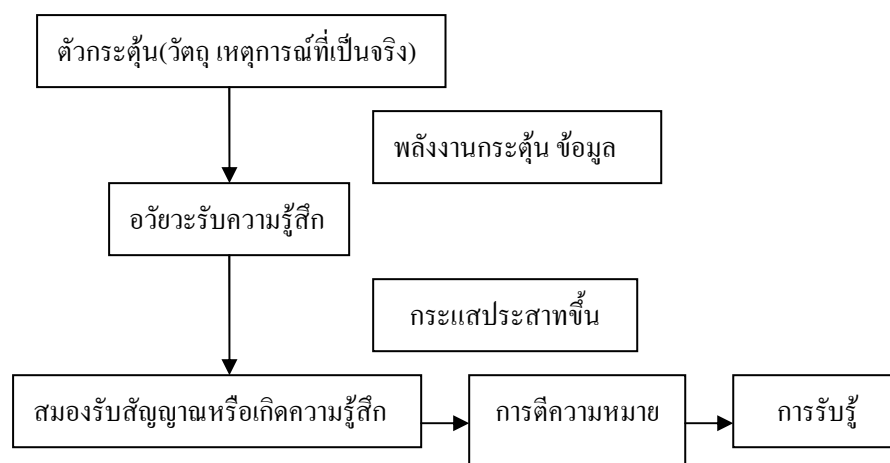
เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2529: 6) ได้กล่าวว่าการรับรู้ เป็นกระบวนการในเลือกรับ การจัดระเบียบ และการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลพบเห็น หรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมหนึ่งๆ บุคคลจะเลือกรับสิ่งเร้าต่างกัน ถ้าในสถานการณ์หนึ่งๆ มีสิ่งเร้าหลายอย่าง คนจะเลือกให้ความสนใจเฉพาะสิ่งเร้าที่มีความหมายสำคัญต่อตนเองมากกว่า

พรรณราย ทรัพย์ประภา (2531: 20) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้เป็นความคิด ความเห็น หรือความรู้สึกที่เรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ต่อตนเองหรือต่อบุคคลอื่น โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า คือ การมองเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การรับรู้รสชาติ และการสัมผัส หลังจากนั้นก็จะเกิดประสบการณ์ที่เป็นความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534: 129) ให้ความหมายการรับรู้ว่า การรับรู้เกิดจากความรู้สึกจากการสัมผัส โดยอาศัยอวัยวะในการรับสัมผัสและแปลความหมายของความรู้สึกจากการสัมผัสนั้น ดังนั้นการรับรู้จึงน่าจะเป็นกระบวนการที่เกิดแทรกอยู่ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ดังนี้



รัชนี นพเกตุ (2540: 1-2) ได้กล่าวว่า การรับรู้ คือ กระบวนการประมวลและตีความข้อมูลต่างๆ ที่อยู่รอบๆ ตัวเราที่ได้จากการรู้สึก ซึ่งการรู้สึกนั้นเกิดจากการกระตุ้นอวัยวะรับความรู้สึก ซึ่งมี 5 ชนิด คือ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง การรู้สึกจึงเป็นกระบวนการแรกหรือกระบวนการพื้นฐาน ก่อนที่จะเกิดการรับรู้ขึ้น การรู้สึกจึงมีลักษณะง่าย ตรงไปตรงมา ไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของการเรียนรู้ ประสบการณ์ แรงจูงใจ อารมณ์ ฯลฯ แต่การรับรู้เป็นกระบวนการขั้นต่อไป คือ ตีความสิ่งที่ได้จากการรู้สึกออกมา ให้มีความหมายว่าสิ่งที่ตนรู้สึกนั้นคืออะไร การรับรู้จึงมีเรื่องทางจิตวิทยา คือ การเรียนรู้ ประสบการณ์ แรงจูงใจ อารมณ์ ฯลฯ เข้ามามีบทบาทร่วมด้วย สามารถเขียนแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 2 แสดงกระบวนการในการรับรู้

ที่มา: รังนี นพเกตุ (2540: 2)

จากการแนวคิดต่างๆ ที่สรุปมาข้างต้น สรุปความหมายของการรับรู้ได้ว่า กระบวนการที่บุคคลได้รับ จัดการ และแปลข้อมูลจากสภาพแวดล้อม โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 แล้วทำให้เกิดความเข้าใจ การตีความหมาย และการตอบสนอง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

จากความหมายของการรับรู้ การรับรู้ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามสภาพความเป็นจริง และเมื่อบรรยายถึงเหตุการณ์เกี่ยวกับการรับรู้หรือการตอบสนองของบุคคลแต่ละบุคคลไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน

Schermerhorn *et al.* (1997: 69 -71) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้ที่แตกต่างกันของบุคคล ดังต่อไปนี้

1. ผู้รับ หมายถึง ประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมาของบุคคล ความต้องการหรือแรงจูงใจ บุคลิกภาพ ค่านิยม และทัศนคติซึ่งสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อกระบวนการรับรู้
2. ลักษณะของตัวรับ หมายถึง ลักษณะของบุคคลในการรับรู้เหตุการณ์หรือสิ่งของที่มีความเข้ม มีการแบ่งตามพื้น - รูปภาพ ขนาด การเคลื่อนไหว และการทำซ้ำหรือความแปลกใหม่

3. สิ่งแวดล้อม หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ สังคม และสภาพแวดล้อมขององค์การที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวความคิดการรับรู้ของ Schermerhorn *et al.* (1997) เพราะกระบวนการรับรู้ในแนวคิดนี้ได้กล่าวไว้ว่า การแปลความหมายจากข้อมูลที่ได้มาจากสภาพแวดล้อม และการรับรู้มันไม่จำเป็นต้องเหมือนจริง ซึ่งแล้วแต่การตีความของแต่ละบุคคล ดังนั้นสิ่งที่น่าจะมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้น น่าจะขึ้นอยู่กับรับรู้คุณลักษณะงานและการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งเป็นการรับรู้ข้อมูลจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน แล้วตีความและประเมินออกมา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ดังต่อไปนี้

Murray (1964:19) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์หมายถึงความต้องการที่จะได้รับผลสำเร็จจากการกระทำที่ยาก เป็นความปรารถนา หรือแนวโน้มต้องการที่จะกระทำสิ่งใดๆ ให้สำเร็จ ล่วงโดยเร็วและมีความเป็นอิสระให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ต้องการเอาชนะอุปสรรคและบรรลุปเป้าหมายอันดีเลิศ ต้องการเป็นคนเก่งมีความสามารถในการแข่งขัน และสามารถเอาชนะคนอื่น ๆ ได้ ต้องการเพิ่มการยอมรับตนเองโดยการบรรลุความสำเร็จในกิจกรรมที่ดีเลิศ

Hilgard (1967: 153) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแรงจูงใจชนิดหนึ่งอันเนื่องมาจากความต้องการของสังคมที่ทำให้บุคคลมีการกระทำ เพื่อบรรลุเป้าหมายด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม

สงวนศรี วิรัชชัย (2527: 85) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง แรงจูงใจของบุคคลที่มุ่งจะได้รับความสำเร็จในการควบคุมและจัดระเบียบสิ่งแวดล้อมทางสังคม ตลอดจนสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เพื่อเอาชนะอุปสรรคต่างๆ และคงมาตรฐานระดับสูงในการทำงานไว้ หรือได้กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ แรงจูงใจของคนที่ต้องการจะทำงานให้สำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ถวิล ธาราโกชน (2532 : 70) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากการคาดหวังของบุคคลซึ่งอาจจะได้พบหรือมีประสบการณ์จากสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จนเป็นรอยประทับใจมาตั้งแต่ยังวัยเยาว์ แล้วบุคคลก็พยายามที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จอันนั้น โดยบุคคลจะตั้งเป็นมาตรฐานการกระทำของเขาเอาไว้ ถ้างานที่บุคคลคาดหวังไว้เกิดผลสำเร็จ กำลังใจจะเกิดขึ้น และจะคาดหวังความสำเร็จในครั้งต่อไปสูงยิ่งขึ้น

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2533: 123) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบความสำเร็จตามมาตรฐานความเป็นเลิศที่ตนเองตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะไม่ทำงานเพราะหวังรางวัลแต่จะกระทำเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

อารี เพชรสุค (2537: 98) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงจูงใจภายในที่พัฒนามาจากความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคล ที่ต้องการจะแสดงความสามารถ ต้องการแข่งขันกับตนเอง มีความตั้งใจแน่วแน่ที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือต้องการให้สิ่งที่มีมาตรฐานที่ดีที่สุด

พรรณณี ชูทัยเจนจิต (2538: 513) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความต้องการทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วง จะสังเกตได้ว่าบางคนมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง บางคนมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ โดยความแตกต่างของบุคคลทั้งสองพวกนี้ดูได้จากการทำงาน

จากความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ ความพยายามที่ต้องการทำงานให้สำเร็จ จะไม่ทำงานเพราะหวังรางวัลแต่จะกระทำเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีความต้องการเอาชนะอุปสรรคในการทำงาน มีความทะเยอทะยานไปสู่ความสำเร็จ ต้องการอิสระในการทำงาน ทำงานอย่างมีมาตรฐาน ต้องการให้สิ่งที่มีมาตรฐานที่สุด มีความพอใจเมื่อประสบความสำเร็จ มีความวิตกกังวลหรือไม่สบายใจ เมื่อประสบความสำเร็จล้มเหลว ต้องการแข่งขันกับตนเองและมีความต้องการแข่งขันกับผู้อื่น และต้องการเพิ่มการยอมรับตนเองโดยการบรรลุความสำเร็จในกิจกรรมที่ดีเลิศ

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจไฟลัมฤทธิ์ของ McClelland

McClelland (1961: 100 – 110) ได้สรุปแรงจูงใจของมนุษย์มีอยู่ 3 ประการ คือ

1. แรงจูงใจไฟลัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มีมาตรฐานอันดีเยี่ยม มีความพยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ รู้สึกมีความสุขสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อประสบความล้มเหลว
2. แรงจูงใจไฟลัมพันธ์ หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม ต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ต้องการความเป็นมิตร และสัมพันธภาพที่อบอุ่น
3. แรงจูงใจไฟลัมอำนาจ หมายถึง ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น สามารถให้คุณให้โทษแก่ผู้อื่นได้และต้องการรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น

โดย McClelland เชื่อว่าแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์คือ แรงจูงใจไฟลัมฤทธิ์เพราะผู้มีแรงจูงใจไฟลัมฤทธิ์สูงย่อมทำงานได้สำเร็จและช่วยให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพ ซึ่ง McClelland (1961 : 207 - 256) ได้กล่าวถึง ลักษณะพฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจไฟลัมฤทธิ์สูงว่ามีลักษณะ ดังนี้

1. กล้าเสี่ยงในระดับปานกลาง มีความต้องการที่ทำงานง่าย ซึ่งต่ำกว่าระดับความสามารถของตน แต่จะเลือกทำงานที่ยากแต่ไม่เกินระดับความสามารถของตนเอง
2. มีพลังความสามารถ มีความขยันขันแข็งในการกระทำสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ ที่ท้าทายความสามารถของตน เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดและจะทำให้เกิดความรู้สึกได้ว่าได้ทำงานสำคัญสำเร็จลุล่วงไป
3. มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ซึ่งโดยมากผู้ที่มีแรงจูงใจไฟลัมฤทธิ์สูงจะพยายามทำงานให้เกิดผลสำเร็จ เพื่อความพึงพอใจของตนเอง ไม่ได้หวังการยกย่องจากผู้อื่น ต้องการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นเรื่อยๆ ไม่ชอบให้ผู้อื่นมาบงการหรือออกคำสั่ง

4. ต้องการทราบผลในการตัดสินใจ มีความต้องการที่จะติดตามผลของการกระทำ หรือการตัดสินใจของคนไม่ใช้การคาดคะเนเอาเอง และเมื่อทราบผลการตัดสินใจแล้วก็นำกลับมาปรับปรุงงานให้ดีกว่าเดิม

5. ความสามารถคาดการณ์ล่วงหน้า เป็นผู้มีแผนการระยะยาว เพราะเล็งเห็นการณ์ไกลกว่าผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

6. มีทักษะในการจัดระบบงาน มีสมรรถภาพในการจัดระบบงาน โดยเลือกผู้มีความสามารถในงานนั้น มากกว่าจะเลือกจากคนใกล้ชิด หรือผู้มีคุณสมบัติอย่างอื่นเกี่ยวกับงานที่ทำ

ต่อมา McClelland and Winter (1969: 104) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ว่าเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงคุณภาพของมนุษย์อย่างหนึ่งและได้กำหนดลักษณะของผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ดังต่อไปนี้

1. กระทำกิจกรรมต่างๆ ด้วยความอยากงานนั้นสำเร็จมากกว่าทำเพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลว
2. เลือกทำในสิ่งที่เป็นไปได้และเหมาะสมกับความสามารถของตนเอง
3. คิดว่างานทุกอย่างสามารถสำเร็จได้ด้วยการทำงานอย่างตั้งใจจริงของตนเอง ไม่ได้เกิดจากโอกาส และไม่เชื่อในปาฏิหาริย์ใดๆ
4. ทำกิจกรรมใดๆ เพื่อให้บรรลุมาตรฐานของตน โดยไม่ได้คาดหวังรางวัลหรือชื่อเสียง

แนวคิดลักษณะของผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ Mehrabian

Mehrabian (1968: 493 -499) ได้ทำการศึกษาเรื่องการวัดแนวโน้มความต้องการความสำเร็จของเพศหญิงและเพศชาย ทำการศึกษากลุ่มนักศึกษาในมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียจำนวน 339 คน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ มีการสร้างข้อคำถามขึ้น 34 ข้อเพื่อใช้วัด และจำแนกระหว่างผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงและผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถแบ่งโครงสร้างของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ออกเป็น 8 ส่วน ได้แก่

1. มีความเป็นอิสระในการทำงาน ชอบที่จะรับผิดชอบงานนั้นให้สำเร็จโดยตนเองคนเดียวมากกว่าที่จะร่วมทำกันเป็นกลุ่ม
2. การเลือกกิจกรรมที่แสดงความสำเร็จหรือเกี่ยวข้องกับความสำเร็จ มีเป้าหมาย มีโอกาสเป็นไปได้ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความพยายามที่จะทำกิจกรรมนั้น
3. ความรู้สึกด้านความต้องการความสำเร็จ มากกว่าหลีกเลี่ยงความล้มเหลว ความสำเร็จของตัวงานเป็นตัวกระตุ้นที่ดีให้พยายามทำงานนั้นต่อไป ไม่ใช่ทำเพราะหลีกเลี่ยงความล้มเหลว และมีความสุขเมื่อได้ทำงานนั้นสำเร็จ
4. การเลือกเสี่ยงในระดับที่เหมาะสม โดยความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง มีโอกาสที่จะสำเร็จหรือล้มเหลวได้พอๆ กัน มีความคาดหวังตรงกับสภาพความเป็นจริง
5. การเลือกงานที่ยากและท้าทายความสามารถ ชอบงานที่ไม่เคยทำมาก่อน และเห็นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ โดยไม่กลัวผลที่ออกมาว่าจะดีหรือไม่ดี เพื่อที่ตนเองจะได้ใช้ทักษะความสามารถอย่างเต็มที่
6. การเลือกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันและฝึกความชำนาญ โดยมองว่าเป็นสิ่งที่ท้าทาย และทำให้เกิดการพัฒนาตนเอง
7. ความสามารถที่จะรอรับผลในระยะยาว ยินดีที่จะให้เวลากับงานนั้นอย่างเต็มที่ แม้จะต้องเผชิญกับอุปสรรคก็ยินดีที่จะรอแล้วได้ผลสำเร็จของงาน
8. คำนึงถึงผลของอนาคตมากกว่าอดีตและปัจจุบัน มองการณ์ไกล คำนึงถึงผลที่จะได้รับในระยะยาวมองไปข้างหน้าไม่ยึดติดกับอดีต

แนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ Spence และ Helmreich

Spence and Helmreich (1983 cited in Beck, 1990) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า การมีพฤติกรรมมุ่งงานเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพส่วนตัวของบุคคลกับมาตรฐานของตนเองและมาตรฐานจากภายนอก รวมทั้งการแข่งขันกับบุคคลอื่น หรือเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ดีที่สุด โดยแบ่งองค์ประกอบของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้คือ

1. ความมุ่งมั่นในการทำงาน เป็นความมุ่งมั่นในการทำงานของตนเอง ที่จะทำให้งานนั้นออกมาดีที่สุด โดยพอใจในประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง และต้องการให้ผลงานออกมาดีที่สุด
2. ความต้องการเผชิญงานที่ยาก เป็นความต้องการที่ต่อการทำงานที่ยากท้าทายความสามารถ ซึ่งนอกจากต้องการความสำเร็จของงานที่ทำแล้ว งานนั้นต้องเป็นงานที่ยากและท้าทาย ซึ่งสร้างความรู้สึกภาคภูมิใจให้แก่ตนเอง
3. ความต้องการการแข่งขัน มีลักษณะชอบการแข่งขัน เพื่อเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น และต้องการให้ได้รับชัยชนะ

ซึ่งจากแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จากแนวคิดของ McClelland แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นหนึ่งในสามแรงจูงใจของมนุษย์ นอกเหนือจากแรงจูงใจใฝ่อำนาจและแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ ซึ่งลักษณะของผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงได้มีหลายแนวคิด ได้แก่ McClelland Mehrabian และ Spence และ Helmreich โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้การวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จากแนวคิดของ Spence และ Helmreich ซึ่งแบ่งองค์ประกอบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ออกเป็น 3 มิติ คือ ความมุ่งมั่นในการทำงาน ความต้องการเผชิญงานที่ยาก และความต้องการการแข่งขัน เนื่องจากแนวคิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ Spence และ Helmreich มีเนื้อหาที่เหมาะสมในการวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีความรัดกุม เข้าใจง่าย และมีความทันสมัย จึงมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

Hackman and Oldham (1980) ได้อาศัยแนวคิดของทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (1959) เป็นพื้นฐานในการพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยปัจจัยจูงใจจะเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรง ส่วนปัจจัยสุขลักษณะเป็นส่วนใหญ่ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรง แต่ทฤษฎีนี้ก็ไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งการปรับปรุงส่วนประกอบของงานต่าง ๆ และวิธีการเพิ่มคุณค่าของงานที่นิยมใช้กันมากคือ รูปแบบการจัดคุณลักษณะงาน หรือ Job Characteristic Model ซึ่งมีกรอบแนวคิดพื้นฐานกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานที่สำคัญ 5 ประการ สภาพทางจิตวิทยาจำนวน 3 ประการ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลและงาน

คุณลักษณะของงานที่มีผลต่อสถานะทางจิตวิทยา

Hackman and Oldham (1980) ได้เสนอแนวคิดสถานะทางจิตวิทยาที่สำคัญและจำเป็นในการที่จะทำให้อุบัติการณ์มีแรงจูงใจที่จะทำงาน มีอยู่ 3 สถานะ คือ

1. ประสบการณ์ซึ่งทำให้รู้สึกว่าการมีความหมาย เป็นประสบการณ์ที่รู้สึกว่าการปฏิบัติเป็นสิ่งที่มีความและเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ
2. ประสบการณ์ความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงการเป็นเจ้าของในผลงานโดยมีการรับรู้ว่าคุณมีส่วนรับผิดชอบก่อให้เกิดผลลัพธ์ของงาน
3. ความสามารถรับรู้ถึงผลของการกระทำ เป็นการที่บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจในประสิทธิผลจากการปฏิบัติงานของเขา ซึ่งมีผลป้อนกลับโดยตรงจากบุคคลที่รับผลงานของเขา

เมื่อใดที่สถานะทางจิตวิทยาทั้ง 3 สถานะดังที่กล่าวข้างต้นนี้เกิดขึ้นกับบุคคล Hackman and Oldham (1980) ได้กล่าวว่า จะก่อให้เกิดผลดังนี้ คือ แรงจูงใจภายในในการทำงานสูง การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูง ความมุ่งมั่นในการทำงานสูง การขาดงานและการออกจากงานต่ำลง ซึ่งการที่สถานะทางจิตวิทยาทั้ง 3 สถานะนี้จะเกิดขึ้นได้นั้น ต้องอาศัยคุณลักษณะที่สำคัญของงานในลักษณะดังต่อไปนี้

1. ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความรู้สึกว่างานนั้นมีความหมายและมีคุณค่า ได้แก่

1.1 ความหลากหลายของงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติได้ทำกิจกรรมที่หลากหลาย โดยนำเอากิจกรรมหลายๆ อย่างมารวมกัน ผู้ปฏิบัติงานจึงสามารถแสดงทักษะ ความชำนาญและความสามารถหลายๆ อย่างในการทำงานหรือให้ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้อุปกรณ์ในการทำงาน และกระบวนการทำงานที่หลากหลายขึ้นด้วย

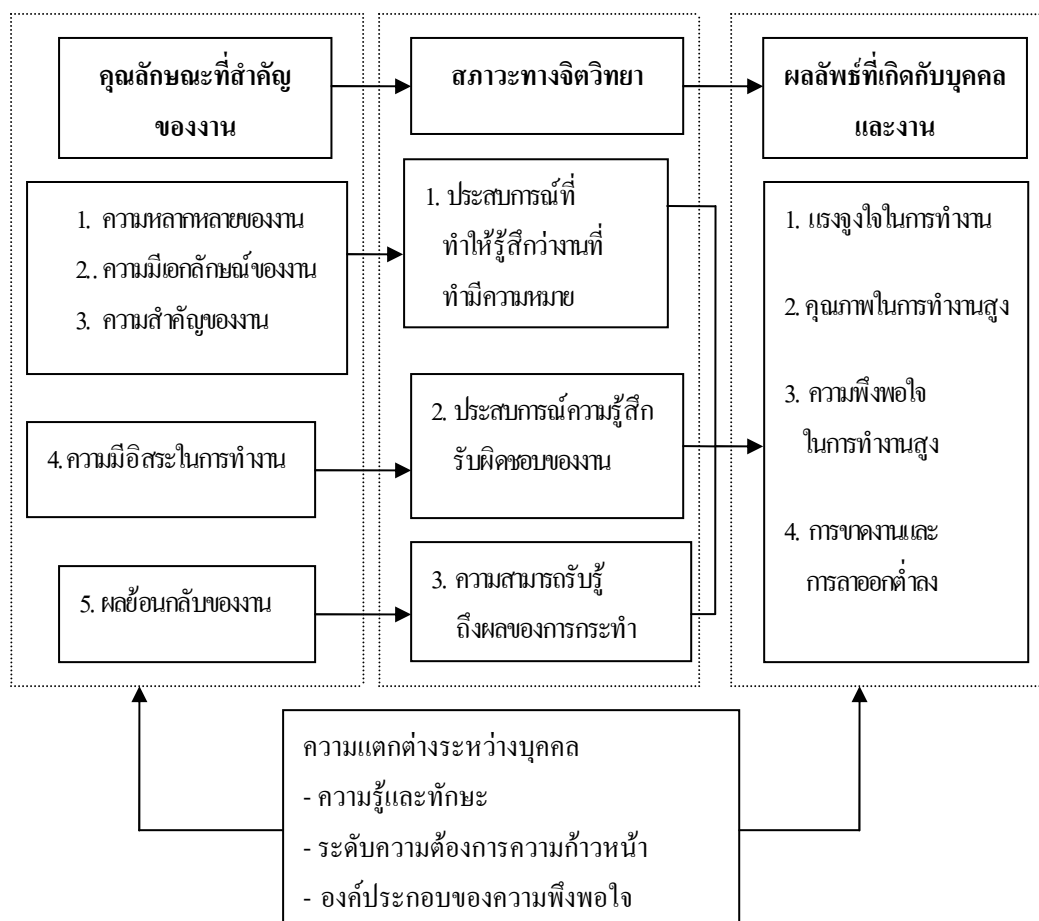
1.2 ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานที่รวมเอาขั้นตอนการทำงานทั้งหมด โดยผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการทำงานและเมื่องานสำเร็จออกมาแล้ว ผู้ปฏิบัติงานสามารถระบุได้ว่างานชิ้นนั้นเป็นผลงานของตนเอง

1.3 ความสำคัญของงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผลของงานที่ปฏิบัตินั้นมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลอื่นหรือต่อสังคม ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลในองค์กรหรือนอกองค์กรก็ได้

1.4 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระที่จะใช้วิจารณญาณกำหนดแผนงานของเขาเอง เริ่มตั้งแต่การวางแผนการบริหาร การจัดการการทำงาน การตัดสินใจเลือกใช้อุปกรณ์ในการทำงาน การจัดลำดับก่อนหลังในการทำงาน การตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน ความมีอิสระที่จะเลือกวิธีแก้ไขปัญหาคงเกี่ยวข้องกับงานและการกำหนดวิธีการประเมินผลงานของตนเอง

1.5 ผลย้อนกลับของงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน เกี่ยวกับประสิทธิผลของงานที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีได้ปฏิบัติโดยรวมถึงการให้ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสมหรือเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้ทราบว่าการปฏิบัติงานของเขาเป็นอย่างไร ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ โดยอาจจะมาจากการบอกกล่าวของบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สมาชิกองค์กรอื่น ลูกค้า บุคคลในครอบครัว ผู้ได้บังคับบัญชาหรือจากผลสำเร็จของตัวงานที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้กระทำเอง เพื่อสามารถนำไปเป็นข้อมูลให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีได้ปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น และลดข้อผิดพลาดต่างๆ ในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป

จากแนวคิดต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะ
ของงาน สภาพทางจิตวิทยาและผลลัพธ์ของงานได้ดังแผนภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน สภาพทางจิตวิทยา
และผลลัพธ์ของงาน

ที่มา: ดัดแปลงจาก Hackman and Oldham (1980: 77)

จากภาพที่ 3 จะแสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะงานส่งผลกระทบต่อสภาวะทางจิตวิทยา 3 ประการดังที่กล่าวข้างต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อ แรงจูงใจภายในในการทำงาน การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูง ความมุ่งมั่นในการทำงานสูง การขาดงานและการออกจากงานต่ำลง ซึ่งจะทำให้ผลงานมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับคุณลักษณะงาน

โดยทั่วไปคุณลักษณะงานจะก่อให้เกิดสภาวะทางจิตวิทยา 3 ประการที่ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น แต่หากพนักงานผู้ปฏิบัติงานนั้นเป็นผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำการเพิ่มคุณค่าของงานอาจให้ผลตรงกันข้าม ดังที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าว ดังต่อไปนี้

McClelland (1961) ได้กล่าวว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการที่จะติดตามผลของการกระทำ (Feedback) หรือการตัดสินใจของตนไม่ใช้การคาดคะเนเอาเอง และเมื่อทราบผลการตัดสินใจแล้วก็นำกลับมาปรับปรุงงานให้ดีกว่าเดิม

Steers and Porter (1991) ได้กล่าวว่า การพัฒนางานโดยเพิ่มในเรื่องความหลากหลายทักษะ ความมีอิสระในการทำงาน และความรับผิดชอบ จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงเท่านั้น ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ จะเกิดความคับข้องใจ แทนและอาจจะมีผลการปฏิบัติงานที่ต่ำลง หรือพยายามถอนตัวจากสถานการณ์นั้น

Hackman and Oldham (1980) ได้กล่าวว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จในการเรียนรู้และต้องการพัฒนาตนอย่างมาก คือบุคคลที่ต้องการความเจริญก้าวหน้าสูง และจะตอบสนองกับภาวะจิตใจทั้ง 3 ในทางบวกมากกว่าบุคคลที่ต้องการความเจริญก้าวหน้าต่ำ ผู้ที่ต้องการความเจริญก้าวหน้าสูงจะตระหนักถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการเพิ่มคุณค่าของงาน ส่วนผู้ที่ต้องการความเจริญก้าวหน้าต่ำอาจรู้สึกว่าคุณกกดั้น หรือถูกบังคับให้ทำ

จากที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าการเพิ่มคุณค่างานจะเกิดประโยชน์ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานก็ต่อเมื่อพนักงานนั้นเป็นผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ส่วนผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำจะถูกลงกดดัน ทำให้ผลปฏิบัติงานที่ต่ำลง

จากแนวคิดคุณลักษณะงานสรุปได้ว่า คุณลักษณะงานแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และผลย้อนกลับของงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสภาวะทางจิตวิทยาที่จะจูงใจในการทำงาน 3 ประการ คือ ประสพการณ์ซึ่งทำให้รู้สึกว่าการมีความหมาย ประสพการณ์ความรู้สึกรับผิดชอบต่องานและความสามารถรับรู้ถึงผลของการกระทำ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลต่อผู้ปฏิบัติงาน คือ แรงจูงใจภายใน

ทำงานสูง ความมุ่งมั่นในการทำงานสูงและการขาดงานและการออกจากงานต่ำลง และการที่จะทำให้ออกแบบคุณลักษณะงานให้เหมาะสมนั้น ก็ควรคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้วย ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดคุณลักษณะงานของ Hackman and Oldham (1980) เพราะการเพิ่มคุณค่าลักษณะตามแนวคิดนี้ น่าจะทำให้แรงจูงใจภายในในการทำงาน คุณภาพของการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีนั้นสูงขึ้น อีกทั้งทำให้การทำงานและการออกจากงานต่ำลง ซึ่งจะเป็นแนวทางที่มีประโยชน์ต่อฝ่ายบุคคลของสำนักงานสอบบัญชีที่ได้ทำการวิจัยในการเพิ่มคุณค่าของงานต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังต่อไปนี้

ผจญ เฉลิมสาร (2540: 24) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

Hackman and Suttle (1977: 14) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับของบุคคลในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหารงาน หรือเจ้าขององค์การเอง การมีคุณภาพชีวิตที่ดีนอกจากจะทำให้คนมีความพึงพอใจแล้ว ยังส่งผลต่อสภาพสังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ ผลผลิตต่างๆ และที่สำคัญ การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ ช่วยให้ลดการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุลดน้อยลง

Delamotte and Takezawa (1984: 2 - 3) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานในความหมายทั้งองค์การ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับลูกจ้าง

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานในความหมายส่วนบุคคล คือ ผลดีของงานที่จะมีผลต่อลูกจ้าง หมายถึง การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกจ้างควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของลูกจ้างในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของลูกจ้างด้วย

Huse and Cummings (1985: 125) นิยามความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนา หรือความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์การ หรืออีกนัยหนึ่งคือ ประสิทธิผลขององค์การเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ คุณภาพชีวิตการทำงานจะส่งผลต่อองค์การ 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ ประการที่สอง ช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน และประการสุดท้าย ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่จะที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตขององค์การ การเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

องค์ประกอบและเกณฑ์ชีวิตการมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน

บุญเจือ วงศ์เกษม (2530: 20-30) กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานดังต่อไปนี้

1. การควบคุมหรือการมีอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน การให้คนงานมีอิสระถึงระดับหนึ่งในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน

2. การยอมรับ เป็นการรับรู้ว่าคุณแต่ละคนเป็นส่วนสำคัญขององค์กรและมีส่วนในการช่วยเหลือในความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร

3. การมีส่วนร่วมในเชิงสังคม โดยแต่ละบุคคลมีส่วนร่วมในสังคมขององค์กร ไม่ว่าจะเป็เป้าหมายขององค์กร หรือค่านิยมในการรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมองค์กรนั้น ๆ

4. ความก้าวหน้าและการพัฒนา เป็นผลได้มาจากการทำงานรวมไปถึงผลพลอยได้จากการทำงาน เช่น งานที่มีลักษณะท้าทาย

5. การได้รับรางวัลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลได้มาจากการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง ขึ้น หรือฐานะ ซึ่งเป็นผลที่ได้รับจากหน้าที่การทำงาน รวมทั้งประโยชน์อื่น ๆ ที่เห็นได้ เช่น สวัสดิการต่าง ๆ

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2531: 16) ใช้เกณฑ์ในการพิจารณาว่างานใดมีคุณภาพชีวิตการทำงานหรือไม่ ดังต่อไปนี้

1. ค่าจ้าง สวัสดิการ และค่าชดเชยที่เหมาะสม
2. อนามัยและความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงาน
3. การช่วยพัฒนาศักยภาพของคนงาน โดยเปิดโอกาสให้ได้ใช้ทักษะความรู้หลายอย่างในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อการนับถือตนเอง ความสำเร็จจากการทำงานที่ท้าทาย
4. ความมั่นคงและเจริญงอกงาม คนงานควรได้รับงานที่ส่งเสริมศักยภาพของเขามากกว่าที่จะทำให้เขาล้าหลังได้ งานที่เตรียมตัวเขาสำหรับตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นไปและโอกาสที่จะก้าวหน้า

5. การทำให้คนงานสามารถมีบูรณาการกับสังคม ส่งเสริมให้คนงานเข้ากับคนอื่นๆ ในสังคมได้

6. สอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ

7. ชีวิตโดยส่วนรวมของคนงานมีความสุข มีเวลาให้แก่ครอบครัวและเวลาสำหรับตนเอง

8. ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม

Dellamotte and Takezawa (1984: 2-13) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 5 องค์ประกอบดังนี้

1. คุณภาพชีวิตทั่วไป คือ เรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับสภาพการทำงานทั่วไป เช่น ชั่วโมงการทำงาน การพักผ่อน ความปลอดภัยในการทำงาน การจัดสวัสดิการ เป็นต้น ซึ่งเป็นระดับคุณภาพชีวิตที่องค์การจัดให้ตามกฎหมาย ซึ่งมาตรการเหล่านี้ควรได้รับการปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

2. การปฏิบัติที่เท่าเทียมในการทำงาน หมายถึง การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน ซึ่งเป็นความต้องการของผู้ปฏิบัติงานที่จะได้รับความยุติธรรมในการทำงาน ทั้งในแง่การกระทำอย่างเป็นธรรมต่อบุคคลในองค์กรและการกระทำอย่างเป็นธรรมต่อบุคคลภายนอก

3. การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยผู้ปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการทำงาน โดยการแสดงความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเป็นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพการงานของตน โดยการส่งเสริมให้ได้ปฏิบัติงานที่ทำทลายความสามารถ เช่น การให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระที่จะคิดริเริ่มเพื่อสร้างสรรค์ในการเลือก หรือกำหนดวิธีการปฏิบัติงานของตนเอง เป็นต้น

5. ความสอดคล้องในชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน เป็นการให้ความสำคัญต่อการสอดคล้องกันระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงานทั้งด้านความสัมพันธ์กับครอบครัวและสังคมของผู้ปฏิบัติงาน

Levin (1981: 37-53) เสนอตัวแบบและการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานในเชิงประจักษ์โดยใช้ตัวชี้วัด ได้แก่ ค่าจ้าง ผลตอบแทนของลูกจ้าง ระยะเวลาการทำงาน อาวุโส ชนิดของการทำงาน การปกครองตนเอง ความเพียบพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่ ความมีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา การควบคุมการทำงาน และการยกย่องนับถือ

Shrovan (1983: 1-6) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการดังนี้

1. การพัฒนา คือ การพัฒนาทั้งในด้านวิธีการหรือการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ในอันที่จะก่อให้เกิดการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และมีการพัฒนาในด้านคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย

2. การเคารพและยกย่อง คือ การให้ความเคารพและยกย่องในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ การได้รับการตอบสนองความพึงพอใจ การได้รับการยกย่อง ยอมรับในความสามารถ หรือการเป็นผู้มีความสำคัญในทัศนะของผู้อื่น การที่บุคคลใด ๆ ได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง ความมีความสำคัญต่อองค์การ ก็จะทำให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์การได้รับผลผลิตมากยิ่งขึ้น

3. การฝึกฝนประจำวัน คือ การฝึกฝนงานของบุคคลเป็นประจำและอย่างสม่ำเสมอ โดยที่บุคคลทั่วไปจะต้องใช้เวลาอย่างน้อย 8 ชั่วโมง ในการทำงานของแต่ละวัน ย่อมมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในที่ทำงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคล รวมทั้งการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพของบุคคลจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลยหากปราศจากระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงานที่จะเอื้ออำนวยให้บุคคลสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นการประสานงานที่ดีเพื่อผลงานในแต่ละวันซึ่งต่อเนื่องไปยังผลงานในระยะยาว จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่แต่ละองค์การควรให้ความสำคัญเช่นกัน

Walton (1975: 92-96) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานว่าประกอบด้วย คุณสมบัติ 8 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม คือ การที่องค์กรตอบแทนค่าจ้างที่เพียงพอที่จะดำรงชีพตามมาตรฐานของสังคมโดยมีความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่มีตำแหน่งหรือลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน

2. คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คือ การที่องค์กรจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีการจัดการถูกสุขลักษณะตามมาตรฐานที่แน่นอน โดยรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับกลิ่น เสียง และการรบกวนทางสายตา

3. คุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล คือ การที่องค์กรพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน โดยเป็นการมอบหมายงานที่ต้องใช้ทักษะและความรู้เท่าที่ผู้ปฏิบัติงานมีอยู่ ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกถึงคุณค่าของตนเองและมีความรู้สึกรักทำทาส่งเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของตน

4. คุณภาพชีวิตด้านความเจริญงอกงามและสวัสดิการ คือ การที่องค์กรมอบหมายงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่องานในอนาคตได้ และงานที่มอบหมายนั้นเป็นงานที่ให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะความสามารถในสายอาชีพของตน

5. คุณภาพชีวิตด้านการบูรณาการด้านสังคม คือ การที่องค์กรมีการสร้างสภาพสังคมการปฏิบัติงานในองค์กรให้มีความยุติธรรมปราศจากอคติ มีความเท่าเทียมกัน และเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง รวมทั้งชุมชนและสังคม

6. คุณภาพชีวิตด้านสิทธิของพนักงานหรือธรรมาภิบาลขององค์กร คือ การที่องค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพในสิทธิส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน มีหลักเกณฑ์การให้รางวัลที่ยุติธรรม และเปิดโอกาสให้พนักงานมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี

7. คุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว คือ งานที่บุคคลได้ปฏิบัติควรจะให้มีความสมดุลกับบทบาทของชีวิตบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวข้องกับการแบ่งเวลา ความต้องการทางด้านอาชีพ การเดินทางซึ่งควรให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคล และเวลาว่างของครอบครัวตลอดทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

8. คุณภาพชีวิตด้านการเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม คือ กิจกรรมขององค์กรนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าของงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าการกระทำของตนมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการบริการ รักษาสิ่งแวดล้อม วิธีการด้านการตลาด และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมือง เป็นต้น

Huse and Cummings (1985: 199 - 200) วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตในการทำงานและเสนอว่าจะต้องประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ 8 ด้านดังต่อไปนี้

1. คุณภาพชีวิตด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐานที่สังคมกำหนดไว้ และมาตรฐานของผู้รับให้มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น
2. คุณภาพชีวิตด้านสถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม โดยสถานที่ทำงานไม่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเสียสุขภาพและเสี่ยงอันตราย
3. คุณภาพชีวิตด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติได้แก่ งานที่ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ทำเป็นงานที่มีความสำคัญ
4. คุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งมีความมั่นคงในอาชีพ
5. คุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความเอื้ออาทรต่อกันปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. คุณภาพชีวิตด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน เคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

7. คุณภาพชีวิตด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาสำหรับการใช้ชีวิตส่วนตัว (Work and Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานกับช่วงเวลาดำเนินชีวิต โดยส่วนรวม มีการใช้เวลาให้กับการทำงาน เวลาวางส่วนตัว และเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างสมดุล มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. คุณภาพชีวิตด้านความภูมิใจในองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์การอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

ประโยชน์ของการเสริมสร้างการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน

Schuler, Beutell and Youngblood (1989: 492) ได้สรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังต่อไปนี้

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นซึ่งอย่างน้อยที่สุด ผลผลิตเพิ่มขึ้นที่เกิดจากการขาดงานที่ลดลง
3. ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น จากการที่ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วม และสนใจที่จะทำงานมากขึ้น
4. ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อการลดต้นทุนค่ารักษาพยาบาล และค่าประกันด้านสุขภาพ

5. ทำให้เกิดความยืดหยุ่นในกำลังคน โดยทำให้สามารถสลับเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น เนื่องจากผลของความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์การ และความอยากมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น
6. อัตราการสรรหาและคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานดีขึ้น เนื่องมาจากความมีชื่อเสียงขององค์การ จากคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานขององค์การ
7. ลดอัตราการขาดงานและการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่ดี
8. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น ซึ่งเกิดจากการให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน และการเคารพสิทธิของผู้ปฏิบัติงาน
9. ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี ตามมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี

สรุปจากการค้นคว้าวิจัย คุณภาพชีวิตในการทำงานคือการตอบสนองความต้องการต่างๆ ของผู้ปฏิบัติงานในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อสนองความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเองและสังคม ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกแนวความคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Huse and Cummings (1985) เนื่องจากมีเนื้อหาที่ครอบคลุมเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของงานด้านการสอบบัญชี แบ่งเป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน และสามารถเข้าใจได้โดยง่าย โดยแบ่งการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สถานที่ทำงานที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาสำหรับการใช้ชีวิตส่วนตัว ความภูมิใจในองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของความผูกพันต่อองค์กรดังต่อไปนี้

Hall *et al.* (1970: 176-177) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นกระบวนการรวบรวมหรือสร้างความสอดคล้องระหว่างเป้าหมายขององค์กรกับเป้าหมายของบุคคลที่จะนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร

Buchanan II (1974:533) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า คือ ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisan) ความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง ทำไปเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร คือ ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นสิ่งที่ตนเองยึดถือเช่นกัน
2. การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร

Steers and Porter (1991:290) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กร และเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์กร โดยแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจในการร่วมทำกิจกรรมขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

Allen and Meyer (1990:11) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ของสมาชิกกับองค์กร ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนร่วมในองค์กร เป็นความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร
2. ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง หรือความผูกพันจากการคิดคำนวณ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร ซึ่งจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรต่อไปหรือจะลาออกจากองค์กร
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อองค์กรเมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งแสดงออกมาในลักษณะความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร เพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมในการกระทำ

จากองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรสามองค์ประกอบ Allen and Meyer กล่าวว่าได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรคือสิ่งที่แสดงออกซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกสูงจะเป็นความผูกพันที่พนักงานต้องการหรือปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร เพราะพนักงานจะมีทัศนคติที่ดีต่อบริษัท จึงปรารถนาที่จะทำงานให้กับองค์กร ส่วนบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องสูงจะเป็นความผูกพันที่พนักงานจำเป็นต้องอยู่กับองค์กร เพราะถ้าออกจากองค์กรไปจะสูญเสียผลประโยชน์ที่ตนจะได้รับจากองค์กร เนื่องจากตนได้ลงทุนไปแล้ว และบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมสูง เป็นความผูกพันที่พนักงานรู้สึกว่าจะควรอยู่ เพราะเห็นว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสมทางสังคมและศีลธรรมต่อการเป็นสมาชิกขององค์กร

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

จากที่ได้กล่าวแล้วว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ อันจะนำมาซึ่งการพัฒนาขององค์การ นับว่าพฤติกรรมของสมาชิกที่แสดงถึงความผูกพันต่อองค์การนั้น เป็นคุณสมบัติอันพึงปรารถนาของทุกองค์การ เพราะเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ สามารถอธิบายได้ดังนี้

Steers (1977: 46 - 56) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออก จากสมาชิกองค์การได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีก กล่าวคือ

1. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นแนวความคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์การโดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องาน หรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น
2. ความผูกพันต่อองค์การค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้จะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็มีความมั่นคงกว่า
3. เป็นตัวชี้ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์การ

Buchanan (1974: 533 - 534) ให้ความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์การไม่ว่าจะเป็นองค์การแบบใดเพราะ

1. เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการหรือความต้องการของสมาชิกขององค์การกับเป้าหมายขององค์การ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ
2. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอกซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและความผูกพันต่อองค์การของตนมากขึ้นนั่นเอง

ดังนั้นความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การได้แก่ การทำนายอัตราการเข้า-ออก

จากสมาชิกองค์กร เป็นตัวสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลตอบสนองต่อองค์กรโดยรวม ทำให้บุคคลรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และเป็นตัวชี้ถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Mowday *et al.* (1982: 28 - 35) เสนอว่า ปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กรสามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้ คือ

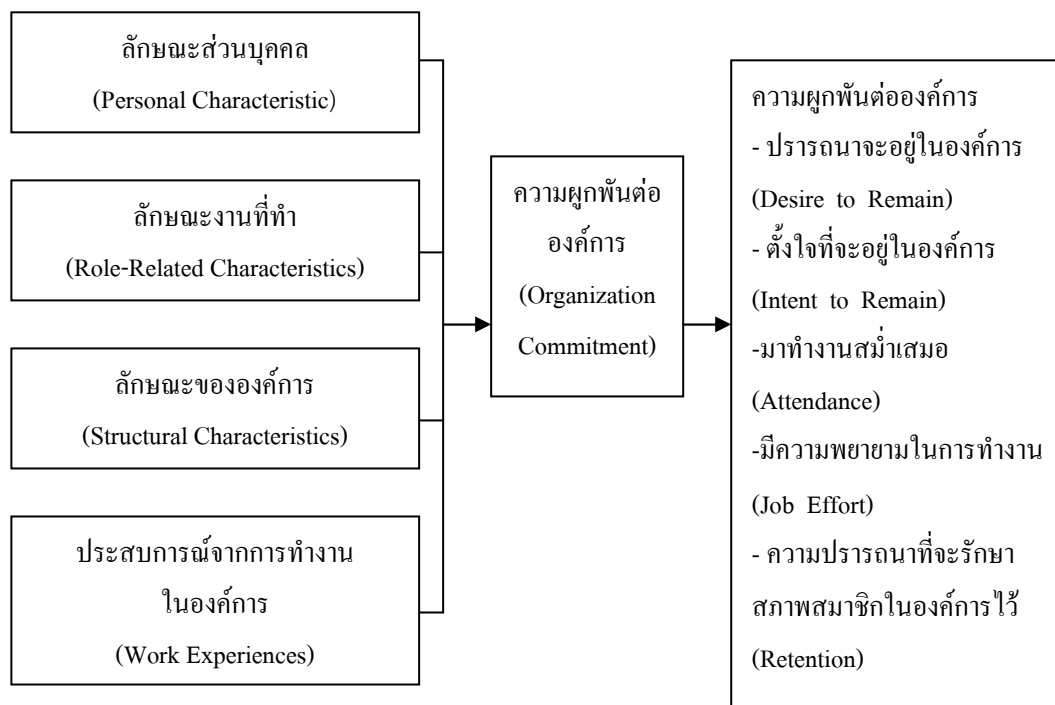
1. ปัจจัยส่วนบุคคล หรือลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมากกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานกว่า และมีค่านิยมในงานมากกว่าจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า นอกจากนี้ในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานหญิงจะมีแนวโน้มที่จะผูกพันต่อองค์กรมากกว่า ผู้ปฏิบัติงานชาย ส่วนระดับการศึกษามีผลทางลบต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานที่มีการศึกษาดำจะผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีการศึกษาสูง

2. ลักษณะของบทบาทและงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานที่มีความสำคัญ งานที่มีบทบาทชัดเจน และบทบาทที่สอดคล้องกับตนเอง มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานที่มีความสำคัญ มีความขัดแย้งในบทบาทและความไม่แน่ชัดในบทบาทที่เกี่ยวข้องต่ำ จะมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

3. ลักษณะด้านโครงสร้างขององค์กร ได้แก่ ระบบขององค์กรที่มีแบบแผน การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ องค์กรที่ให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการกระจายอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

4. ประสพการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กร การพึ่งพาผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่างานมีความสำคัญเป็นสิ่งที่มอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสพการณ์ที่ประทับใจในงาน เช่น ทักษะด้านบวกในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน การรู้สึกว่างค์กรสามารถไว้วางใจได้ ความรู้สึกที่ตนเอง

สำคัญต่อองค์การ ผู้ปฏิบัติงานก็จะมี ความผูกพันต่อองค์การสูง ซึ่งMowday *et al.* (1982: 30) ได้เสนอ โครงสร้างแสดงความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

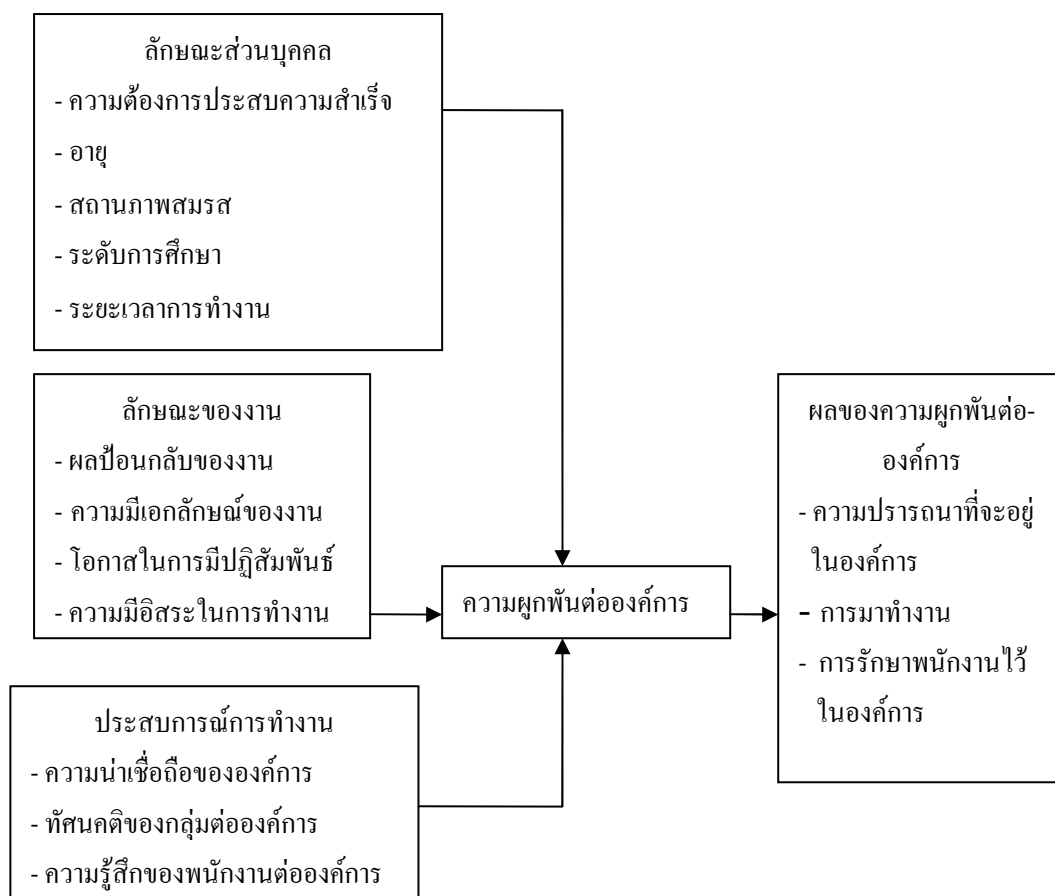


ภาพที่ 4 ปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์การ

ที่มา: Mowday *et al.* (1982: 30)

Steers (1977: 121 - 122) ได้แบ่งองค์ประกอบในด้านปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์การ ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน เช่น เพศ อายุ ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. ลักษณะของงาน หมายถึง คุณลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ เช่น งานที่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับ การมีความหมายของงานที่ทำ โอกาสที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เป็นต้น
3. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับทราบและเรียนรู้เมื่อเข้าไปทำงานในองค์การ เช่น ทักษะคติของกลุ่มทำงานที่มีต่อองค์การ ความน่าเชื่อถือขององค์การ เป็นต้น



ภาพที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของ Steers

ที่มา: Steers (1977: 122)

Steers and Porter (1983: 433 - 434) ได้สรุปว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้นมี 4 องค์ประกอบ คือ

1. โครงสร้างขององค์กร ซึ่งจะต้องมีลักษณะเป็นระบบที่มีแบบแผน มีหน้าที่ที่เด่นชัด มีการกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ สิ่งเหล่านี้เรียกว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

2. คุณลักษณะของงานและบทบาทในการทำงาน เช่น งานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทที่เด่นชัด มีความสำคัญ สิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร

3. คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ระดับการศึกษา และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

4. ประสบการณ์ในงาน เป็นเหตุการณ์ต่างๆ ที่บุคคลพบในระหว่างการทำงาน เช่น การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา ความสามารถในการพึ่งพาได้ และการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา การที่รู้สึกตนเองเป็นบุคคลสำคัญ ทัศนคติที่มีต่อผู้ร่วมงาน สิ่งเหล่านี้นับว่ามีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

Sheldon (1978: 144) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร มีดังนี้

1. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา เพื่อการประกอบอาชีพ
2. ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานมีส่วนผลักดันให้เกิดค่านิยมในอาชีพ
3. การพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ

ซึ่งจากการค้นคว้าของผู้วิจัยสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรก็คือการที่ผู้ปฏิบัติยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็นสิ่งที่ตนเองยึดถือ มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มีความตั้งใจพยายามทำงานในองค์กรบรรลุเป้าหมาย มีความรู้สึกว่าจะอยากทำงานในองค์กรต่อไป เนื่องจากจะต้องเสียสิ่งที่ตนลงทุนลงแรงไปหากผู้ปฏิบัติงานลาออก และมีความรู้สึกภักดีต่อองค์กรซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมที่จะทำงานในองค์กรต่อไป ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกแนวความคิดของ Allen and Meyer (1990) มาเป็นแนวทางในการวิจัย เพราะผู้ช่วยผู้สอบบัญชีนั้นมักจะมีเป้าหมายในการทำงานในสำนักงานสอบบัญชีเพื่อเก็บชั่วโมงในการฝึกงานเพื่อสอบเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต อีกทั้งสำนักงานสอบบัญชีแห่งนี้มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในวงการสอบบัญชีและธุรกิจ ซึ่งหากผู้ช่วยผู้สอบบัญชีทำงานในสำนักงานสอบบัญชีแห่งนี้ก็น่าจะได้ประโยชน์จากชื่อเสียงของสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและเหมาะสมในการวิจัย

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชวนชม กิจพันธ์ (2540) ได้ศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ จำนวน 264 คน และศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ พบว่าเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ระดับตำแหน่ง คุณลักษณะงานที่ท้าทาย งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ช่วงชั้นการบังคับบัญชา ความเข้าใจในกระบวนการของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความรู้สึกว่าการเป็นที่ยอมรับได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ส่วนเพศ อายุ และระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน ผลป้อนกลับของงาน และความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ไม่ใช่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

จารุวรรณ โหระ (2541) ได้ศึกษา การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ศึกษาเฉพาะกรณีเฉพาะวิทยาเขตนนทบุรีและวิทยาเขตเพาะช่าง จำนวน 182 คน พบว่า การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมและด้านรายได้อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านคงอยู่ อยู่ในระดับสูง และการลาออกอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านคงอยู่อยู่ในระดับสูง และการลาออกอยู่ในระดับปานกลาง อาจารย์ที่มีรายได้ต่างกันมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ในด้านความสัมพันธ์ พบว่าการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 และด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ เป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ดีที่สุด อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

พร้อมพรรณ บีหัตถกิจกุล (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันต่อวิชาชีพของพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 303 คน พบว่าพยาบาลโรงพยาบาลศิริราชมีความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันต่อวิชาชีพทุกด้านซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ของพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันต่อวิชาชีพ ความแตกต่างในสถานภาพสมรส ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจต่อเงินเดือนและผลตอบแทน มีความผูกพันต่อ

องค์การและความผูกพันต่อวิชาชีพที่แตกต่างกัน ไม่พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การและความผูกพันต่อวิชาชีพที่แตกต่างกัน

กาญจนา นุใจทอง (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมในการทำงานในพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการขององค์กรเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 243 คน โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ 3 ด้านของความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ ความผูกพันเนื่องมาจากการลงทุน และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ กับพฤติกรรมการทำงาน 3 ประเภท ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน รวมทั้งการศึกษากฎสัมพันธ์แต่ละด้านของความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อการทำนายพฤติกรรมการทำงานทั้ง 3 ด้าน ดังกล่าว พบว่าความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ องค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ของความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปฏิสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่เท่านั้น ที่สามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ได้ศึกษา การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ ศึกษากรณีบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน จำนวน 142 คน พบว่าลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ส่วนตำแหน่งงาน และสายงานไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ตัวแปรที่สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และอายุ

สุนนา ศิริบรรเกียรติ (2542) ศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์ จำนวน 450 คน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์อยู่ในระดับปานกลางและต่ำเป็นส่วนใหญ่ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในระดับสูงมีจำนวนน้อยกว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลและครอบครัวเป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ได้แก่ ประเภทของ

องค์การและขนาดขององค์การ มีขนาดความสัมพันธ์น้อยกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและในส่วนปัจจัยความพึงพอใจในงานนั้น พบว่าความพึงพอใจในงานโดยรวมแสดงความสัมพันธ์กับระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การและมีขนาดความสัมพันธ์กันค่อนข้างมาก

ศุภมิตร บัวเสนาะ (2546) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยคุณลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาพนักงานของบริษัทชีว-เนชั่นแนล จำกัด ได้พบว่า ประการแรกพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน โดยพนักงานเพศชายจะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานเพศหญิง ประการที่ 2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป จะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีช่วงอายุอื่นๆ ประการที่ 3 ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยคุณลักษณะงานในแต่ละด้าน 5 ปัจจัย อันได้แก่ ความหลากหลายของงาน ผลป้อนกลับของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ประการที่ 4 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานซึ่งประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์การ และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ประการที่ 5 ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ในส่วนของความหลากหลายของงาน และผลป้อนกลับของงานสามารถสร้างสมการเพื่อทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ ประการสุดท้ายปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ในส่วนของทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การและความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การสามารถสร้างสมการเพื่อทำนายความผูกพันต่อองค์การได้

อารยา วิไลชัย (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 150 คน พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารทหารไทย ภาวรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์การ อยู่ในระดับสูง ความภาคภูมิใจที่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ อยู่ในระดับปานกลาง ความภาคภูมิใจที่ได้รับการยอมรับจากองค์การ อยู่ในระดับปานกลาง และความเชื่อมั่น ศรัทธา ในนโยบายองค์การอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ลักษณะ

องค์การ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และรางวัลค่าตอบแทนและสวัสดิการ

กัลยารัตน์ เจริญเมธา (2548) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารเอเชียศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานใหญ่ โดยศึกษาพนักงานธนาคารเอเชียระดับ 1-10 ที่ปฏิบัติงานประจำที่ธนาคารเอเชียในสำนักงานใหญ่ เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 330 คน พบว่า พนักงานธนาคารเอเชียในสำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพการสมรสและตำแหน่งต่างกัน ทำให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน และปัจจัยด้านลักษณะงานและประสบการณ์ในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารเอเชียในสำนักงานใหญ่

จากผลการวิจัยและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้บูรณาการหลักการและผลงานวิจัยดังกล่าวสู่กรอบแนวคิดในการวิจัย โดยสามารถอธิบายในปัจจัยที่จะศึกษา ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลและความผูกพันต่อองค์การ

แนวคิดของ Steers and Porter (1983:433-434) ซึ่งได้อธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการทำงานในองค์การ ระดับการศึกษา และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ดังนั้นจึงโดยมีงานวิจัยสนับสนุนคือ พรหมพรหม บัณฑิตกิจกุล (2541) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การและความผูกพันต่อวิชาชีพของพยาบาลโรงพยาบาลศิริราชพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การและทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ได้ศึกษา การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ ศึกษากรณีบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงินพบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลน่าจะมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี โดยผู้วิจัยเลือกตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ใช้ในการวิจัย ส่วน ตัวแปรเพศ เนื่องจากงานสอบบัญชีผู้ช่วยผู้สอบบัญชีเป็นเพศหญิงเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจึงไม่ได้เลือกตัวแปรเพศมาใช้ในการวิจัย

การรับรู้คุณลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กร

แนวคิดของ Steers (1977: 121-122) ว่าการรับรู้ลักษณะของงานเป็นตัวกำหนดความผูกพันต่อองค์กร โดยมีงานวิจัยสนับสนุนคือ ชวนชม กิจพันธ์ (2540) ได้ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ และศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ พบว่า คุณลักษณะงานที่ทำท่าย คุณลักษณะงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร และศุภมิตร บัวเสนาะ(2546) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยคุณลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานของบริษัทชีว-เนชั่นเนล จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ในส่วนของความหลากหลายของงานและผลป้อนกลับของงานสามารถสร้างสมการเพื่อทำนายความผูกพันต่อองค์กร

ดังนั้นการรับรู้คุณลักษณะของงานน่าจะมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

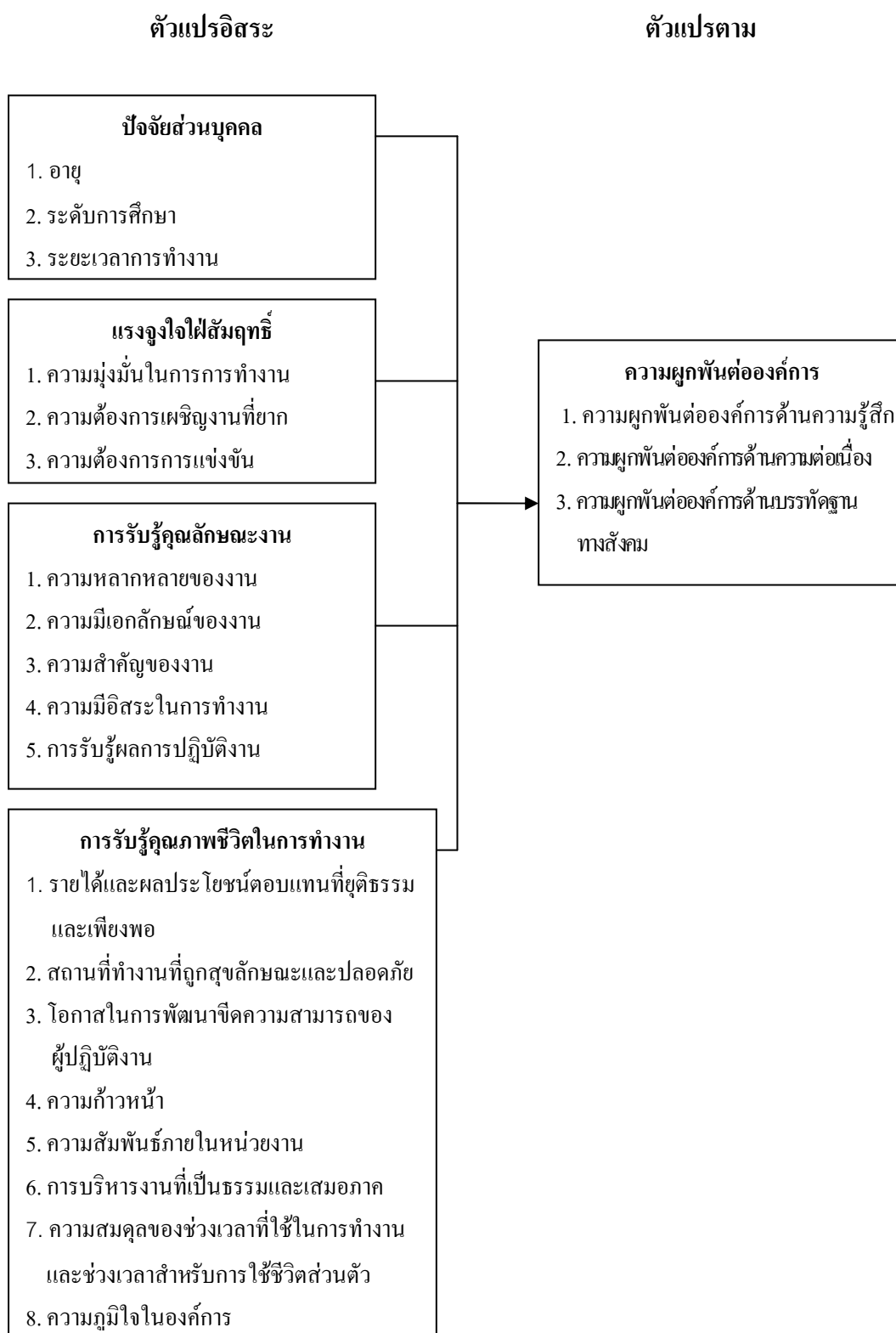
การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

แนวคิดของ Hackman and Shuttle (1977: 14) ได้กล่าวว่าการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยที่สร้างความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีงานวิจัยสนับสนุนคือ การศึกษาของ จารุวรรณ โหระ (2541) เรื่องการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ศึกษาเฉพาะกรณีเฉพาะวิทยาเขตนนทบุรีและวิทยาเขตเพาะช่าง พบว่า การรับรู้คุณคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) เรื่อง การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน

ดังนั้นความการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานน่าจะมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ซึ่งจากการสรุปปัจจัยต่างๆข้างต้นสามารถนำไปบูรณาการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังหน้าถัดไป

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณลักษณะงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ร่วมกันร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่งได้

โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานย่อยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณลักษณะงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก

สมมติฐานย่อยที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณลักษณะงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง

สมมติฐานย่อยที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณลักษณะงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม

บทที่ 3

วิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณลักษณะงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากร คือ ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการศึกษากลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยเปิดตารางของ Krejcie and Morgan (ดูรายละเอียดในตารางภาคผนวกที่ 9)

ประชากรจำนวน 492 คน จากการเปิดตารางกลุ่มตัวอย่างจะเท่ากับ 216 คน จากนั้นเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่าง จากรายชื่อผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชี แล้วนำรายชื่อมาจับฉลาก โดยชื่อของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีแต่ละคนมีโอกาสได้รับเลือกเท่า ๆ กัน จนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ ประกอบกับการเติมข้อความที่เป็นตัวเลข

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้คุณลักษณะงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ Likert โดยเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับการรับรู้คุณลักษณะงาน 5 ด้าน ซึ่งได้แก่

- 2.1 ด้านความหลากหลายของงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-5
- 2.2 ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 6-11
- 2.3 ด้านความสำคัญของงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 12-16
- 2.4 ด้านความมีอิสระในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 17-22
- 2.5 ด้านการรับรู้ผลการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 23-27

ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจะเลือกตอบข้อคำถามที่ตนเองเห็นด้วยมากที่สุดแต่ละข้อตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากเป็นอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีลักษณะเป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่

- 3.1 ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-5
- 3.2 ด้านสถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ข้อ 6 และข้อ 7
- 3.3 ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 8-12
- 3.4 ด้านความก้าวหน้า จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 13-18
- 3.5 ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 19-23
- 3.6 ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 24-28
- 3.7 ด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงาน จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 29-31
- 3.8 ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 32-35

ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจะเลือกตอบข้อคำถามที่ตนเองเห็นด้วยมากที่สุดแต่ละข้อตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากเป็นอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีลักษณะเป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 3 ด้าน ได้แก่

- 4.1 ด้านความมุ่งมั่นในงาน จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 2, 3, 7, 9, 10 และ 11
- 4.2 ด้านความต้องการเผชิญงานที่ยาก จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 4, 5, 6 และ 8
- 4.3 ด้านความต้องการแข่งขัน จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 12-17

ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจะเลือกตอบข้อคำถามที่ตนเองเห็นด้วยมากที่สุดแต่ละข้อตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากเป็นอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีลักษณะเป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร โดยมีเนื้อหาครอบคลุมความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ได้แก่

- 5.1 ด้านความผูกพันด้านความรู้สึก จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-7
- 5.2 ด้านความผูกพันด้านความต่อเนื่อง จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 8-13
- 5.3 ด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 14-17

ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจะเลือกตอบข้อคำถามที่ตนเองเห็นด้วยมากที่สุดแต่ละข้อตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากเป็นอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีลักษณะเป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาทฤษฎี หลักการ แนวความคิดจากตำราและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม
2. รวบรวมข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถาม โดยสร้างเป็นแบบสอบถามให้เต็มข้อความและแบบตรวจรายการ (Check List) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี และสร้างเป็นประเมินค่า (Rating Scales) ในส่วนของแบบวัดตัวแปรต่างๆ
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา โดยได้รับการตรวจทานและแนะนำจากคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสม และนำไปให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ทำการตรวจทานอีกครั้งหนึ่งก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ โดยสอบถามกับกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับตัวอย่างที่ต้องการจะศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อนำมาคำนวณหาความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมและด้าน (Item Test Correlation) และหาความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและทั้งฉบับของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการคำนวณ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 230 ฉบับไปยังกลุ่มตัวอย่าง ณ สำนักงานสอบบัญชี ช่วงระหว่างวันที่ 15 พฤศจิกายน-27 ธันวาคม พ.ศ. 2548 โดยผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีเป็นผู้แจกและติดตามเก็บคืนให้ โดยคัดเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้ 210 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.22 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

การตรวจวัดและการให้คะแนน

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้นำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ แยกตาม อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ และความผูกพันต่อองค์กร การตรวจให้คะแนนจะถือเกณฑ์ดังนี้ คือ

2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณลักษณะงาน มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อความทางบวก (คะแนน)
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

2.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อความทางบวก (คะแนน)
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

2.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อความทางบวก (คะแนน)
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

2.4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อความทางบวก (คะแนน)
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

การแปลผลคะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์เกี่ยวกับการรับรู้คุณลักษณะงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาจากพิสัย (Range) (บุญธรรม, 2540: 88) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= .8
 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าว จึงกำหนดระดับของการรับรู้คุณลักษณะงาน ระดับของการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และระดับความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

ระดับคะแนน

1.00 - 1.80

1.81 - 2.60

2.61 - 3.40

3.41 - 4.20

4.21 - 5.00

ระดับคะแนน

1.00 - 1.80

1.81 - 2.60

2.61 - 3.40

3.41 - 4.20

4.21 - 5.00

ระดับคะแนน

1.00 - 1.80

1.81 - 2.60

2.61 - 3.40

3.41 - 4.20

4.21 - 5.00

ระดับคะแนน

1.00 - 1.80

1.81 - 2.60

2.61 - 3.40

3.41 - 4.20

4.21 - 5.00

ระดับของการรับรู้คุณลักษณะงาน

ระดับการรับรู้คุณลักษณะงานต่ำมาก

ระดับการรับรู้คุณลักษณะงานต่ำ

ระดับการรับรู้คุณลักษณะงานปานกลาง

ระดับการรับรู้คุณลักษณะงานสูง

ระดับการรับรู้คุณลักษณะงานสูงมาก

ระดับของการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำมาก

ระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำ

ระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานปานกลาง

ระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานสูง

ระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานสูงมาก

ระดับของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำมาก

ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ปานกลาง

ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง

ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมาก

ระดับความผูกพันต่อองค์กร

ระดับความผูกพันต่อองค์กรต่ำมาก

ระดับความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

ระดับความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง

ระดับความผูกพันต่อองค์กรสูง

ระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงมาก

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 210 ฉบับ มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ นำผลที่ได้มาบันทึกข้อมูล แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) อธิบายลักษณะของตัวแปรที่ศึกษาและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล
3. ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยวิธีแบบขั้นตอน(Stepwise Method) เนื่องจากในการเลือกสมการที่เหมาะสมนั้นมีเหตุผลหลักประการหนึ่ง คือ สมการถดถอยที่เหมาะสมจะต้องมีตัวแปรน้อยที่สุด และสามารถทำนายปรากฏการณ์ได้อย่างถูกต้องแม่นยำสูง โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้วิธี Stepwise เพราะวิธีนี้เมื่อตัวแปรใหม่เข้าสู่สมการจะมีการกลับไปทบทวนตัวแปรอิสระที่เข้าสู่สมการก่อนหน้านั้น และมีการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ใหม่

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่ง โดยอาศัยข้อมูลการตอบแบบสอบถามจากผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเรียงตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การพรรณนาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 การพรรณนาระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้คุณลักษณะงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การพรรณนาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
21-25	92	43.8
26-30	70	33.3
31-35	36	17.2
มากกว่า 36 ปี	12	5.7
รวม	210	100.0
อายุสูงสุด = 39 ปี อายุต่ำสุด = 21 ปี อายุเฉลี่ย = 27.5 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 4.1		
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	2.4
ปริญญาตรี	184	87.6
ปริญญาโท	21	10.0
รวม	210	100.0
ระยะเวลาการทำงาน		
ไม่เกิน 3 ปี	121	57.6
4 -6 ปี	53	25.2
7-9 ปี	20	9.5
10-12 ปี	9	4.3
13 ปีขึ้นไป	7	3.4
รวม	210	100.0

ระยะเวลาการทำงานสูงสุด = 16 ปี ระยะเวลาการทำงานต่ำสุด = 1 ปี

ระยะเวลาการทำงานเฉลี่ย = 3.69 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 3.13

จากตารางที่ 1 ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีจำนวน 210 คน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลได้ดังนี้

อายุ ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี โดยมีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมามีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี มีจำนวน 70 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 35 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 35 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 คิดเป็นร้อยละ 5.7

ระดับการศึกษา ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 87.6 รองลงมา มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุดจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 เนื่องจากระดับการศึกษาของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นปริญญาโทและต่ำกว่าปริญญาตรีมีเพียงร้อยละ 10 และ 2.4 ตามลำดับ

ระยะเวลาการทำงาน ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ มีอายุงานไม่เกิน 3 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมามีอายุงานไม่เกิน 4 - 6 ปี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานไม่เกิน 7 - 9 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 10-12 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 13 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุดจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตอนที่ 2 การพรรณนาระดับของแรงงใจไฟลัสมฤทธิ การรับรู้คุณลักษณะงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับแรงงใจไฟลัสมฤทธิโดยรวมและรายด้าน

ตัวแปรแรงงใจไฟลัสมฤทธิ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแรงงใจไฟลัสมฤทธิ
ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน	3.85	.59	สูง
ด้านความต้องการเพชฌงานที่ยาก	3.95	.50	สูง
ด้านความต้องการการการแข่งขัน	3.69	.60	สูง
แรงงใจไฟลัสมฤทธิโดยรวม	3.83	.47	สูง

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีแรงงใจไฟลัสมฤทธิโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.83$) โดยผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีแรงงใจไฟลัสมฤทธิในด้านความต้องการเพชฌงานที่ยากสูงสุด ($\bar{X} = 3.95$) และแรงงใจไฟลัสมฤทธิในด้านความพึงพอใจงาน และความต้องการการแข่งขันอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.85$ และ $\bar{X} = 3.69$ ตามลำดับ)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการรับรู้คุณลักษณะงานโดยรวมและรายด้าน

ตัวแปรการรับรู้คุณลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้คุณลักษณะงาน
ด้านความหลากหลายของงาน	3.92	.52	สูง
ด้านความมีเอกลักษณะงาน	3.90	.59	สูง
ด้านความสำคัญของงาน	3.97	.47	สูง
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	3.52	.68	สูง
ด้านการรับรู้ผลการปฏิบัติงาน	3.67	.58	สูง
การรับรู้คุณลักษณะงานโดยรวม	3.80	.46	สูง

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.795$) หมายความว่า ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างรับรู้คุณลักษณะงานของงานที่ทำ 5 ด้าน อันประกอบไปด้วย การรับรู้ความหลากหลายของทักษะ การรับรู้ความมีเอกลักษณ์ของงาน การรับรู้ความสำคัญของงาน การรับรู้ความมีอิสระในการทำงาน การรับรู้ผลย้อนกลับของงานอยู่ในระดับสูง

ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.92$) หมายความว่า ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่างานที่ได้ปฏิบัติเป็นงานที่มีกิจกรรมหลากหลาย โดยได้ใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายในระดับสูง

การรับรู้คุณลักษณะของงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.90$) หมายถึง ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างรับรู้ได้ว่างานผลงานที่สำเร็จออกมานั้นส่วนเป็นผลงานของตนอยู่ในระดับสูง การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.97$) หมายความว่า ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่างานที่ปฏิบัติมีความสำคัญต่อบุคคลอื่นหรือสังคมอยู่ในระดับสูง

การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.52$) หมายความว่า ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่ามีอิสระในการทำงาน มีส่วนร่วมในการวางแผนงานการตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน และวิธีแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

การรับรู้คุณลักษณะงานด้านการรับรู้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.67$) หมายความว่า ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าการประเมินผลปฏิบัติงานมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานในเวลาที่เหมาะสม ได้รับความร่วมมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานจากบุคคลรอบด้าน และการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ปรับปรุงการปฏิบัติในครั้งต่อไปของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้อยู่ในระดับสูง

โดยการรับรู้คุณลักษณะของงานในด้านความสำคัญของงานอยู่ในระดับสูงสุดจากการรับรู้คุณลักษณะของงานทั้ง 5 ด้าน ส่วนการรับรู้คุณลักษณะด้านความมีอิสระในการทำงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับต่ำสุด

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการรับรู้คุณภาพชีวิต
ในการทำงานโดยรวมและรายด้าน

ตัวแปรการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้คุณภาพ ชีวิตในการทำงาน
- ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ ยุติธรรมและเพียงพอ	3.46	.68	สูง
- ด้านสถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและ ปลอดภัย	3.93	.77	สูง
- ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ ของผู้ปฏิบัติงาน	3.88	.58	สูง
- ด้านความก้าวหน้า	3.45	.67	สูง
- ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	3.79	.75	สูง
- ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและ เสมอภาค	3.64	.65	สูง
- ด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการ ทำงานและช่วงเวลาสำหรับการใช้ชีวิต ส่วนตัว	2.91	.92	สูง
- ด้านความภูมิใจในองค์กร	3.92	.63	ปานกลาง
การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม	3.62	.55	สูง

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.62$) โดยผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ด้านความภูมิใจในองค์กร อยู่ในระดับสูง โดยการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านสถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยมีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 3.93$)

ส่วนการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาสำหรับการใช้ชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าต่ำสุด ($\bar{X} = 2.91$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม และรายด้าน

ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพันต่อองค์กร
ด้านความผูกพันด้านความรู้สึกรัก	3.59	.71	สูง
ด้านความผูกพันด้านความต่อเนื่อง	3.45	.67	สูง
ด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม	3.59	.65	สูง
ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม	3.55	.59	สูง

จากตารางที่ 5 ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.55$) โดยที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันด้านความรู้สึกรัก ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.59$ $\bar{X} = 3.45$ และ $\bar{X} = 3.59$ ตามลำดับ)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาเพื่อให้ทราบว่าตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้คุณลักษณะงาน และการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างหรือไม่ อย่างไร ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) และได้แบ่งขั้นตอนการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ประเด็นหลักดังนี้

1. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้คุณลักษณะงาน และการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตารางที่ 6 ระดับการวัดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปร	ระดับการวัด (Level of Measurement)
- อายุ	มาตราอัตราส่วน (Ratio Scale)
- ระยะเวลาการทำงาน	มาตราอัตราส่วน (Ratio Scale)
- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวม	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการเผชิญงานที่ยาก	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการการแข่งขัน	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
- การรับรู้คุณลักษณะงานโดยรวม	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
- การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของงาน	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
- การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
- การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
- การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงาน	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
- การรับรู้คุณลักษณะงานด้านการรับรู้ผลการปฏิบัติงาน	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
- การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
- การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และ	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
- ผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
- การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสถานที่ทำงานที่ถูก สุขลักษณะและปลอดภัย	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
- การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนา ขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
- การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้า	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
- การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์ ภายในหน่วยงาน	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ตัวแปร	ระดับการวัด (Level of Measurement)
- การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
- การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาสำหรับการใช้ชีวิตส่วนตัว	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
- การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภาคภูมิใจในองค์กร	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
- ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
- ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรัก	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
- ความผูกพันต่อองค์กรด้านความความต่อเนื่อง	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
- ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)

1. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้
คุณลักษณะงาน และการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตารางที่ 7 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้
คุณลักษณะงาน และการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน

	(ag)	(tm)	(ac1)	(ac2)	(ac3)	(jr1)	(jr2)	(jr3)	(jr4)
(ag)		.831**	.307**	.378**	.284**	.106*	.177*	.275**	.323**
(tm)			.336**	.306*	.230**	.131	.184**	.270**	.369**
(ac1)				.525*	.758*	.357**	.589*	.670**	.565**
(ac2)					.410**	.379**	.476**	.613**	.491**
(ac3)						.423**	.460**	.441**	.493**
(jr1)							.561**	.567**	.433**
(jr2)								.682**	.501**
(jr3)									.590**
(jr4)									
(jr5)									
(qw1)									
(qw2)									
(qw3)									
(qw4)									
(qw5)									
(qw6)									
(qw7)									

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 7 (ต่อ)

	(jr5)	(qw1)	(qw2)	(qw3)	(qw4)	(qw5)	(qw6)	(qw7)	(qw8)
(ag)	.166*	.137*	.169*	.190**	.207**	.115	.109	.298**	.122
(tm)	.210**	.158*	.237*	.210*	.280**	.141*	.182**	.274**	.185**
(ac1)	.556**	.326**	.443*	.536**	.519**	.510*	.464**	.415**	.758**
(ac2)	.453**	.232**	.299**	.599**	.393**	.321**	.380**	.309**	.449**
(ac3)	.399**	.252**	.301**	.398**	.397**	.303**	.348**	.478**	.356**
(jr1)	.521**	.562**	.518**	.638**	.559**	.610**	.560**	.292**	.673**
(jr2)	.682**	.487**	.501**	.653**	.572**	.592**	.612**	.479**	.629**
(jr3)	.668**	.436**	.425**	.681**	.564**	.513**	.561**	.406**	.617**
(jr4)	.598**	.458**	.460**	.583**	.692**	.490**	.574**	.619**	.422**
(jr5)		.597**	.507**	.584**	.538**	.592**	.682**	.540**	.589**
(qw1)			.549**	.427**	.655*	.599**	.617**	.449**	.543**
(qw2)				.553**	.575**	.689**	.530**	.298**	.566**
(qw3)					.604**	.550**	.528**	.353**	.610**
(qw4)						.639**	.681**	.494**	.629**
(qw5)							.684**	.466**	.693**
(qw6)								.571**	.656**
(qw7)									.308**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 8 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้
คุณลักษณะงาน และการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานหลังจากเลิกตัวแปรอายุออก

	(tm)	(ac1)	(ac2)	(ac3)	(jr1)	(jr2)	(jr3)	(jr4)	(jr5)
(tm)		.336**	.306*	.230**	.131	.184**	.270**	.369**	.210**
(ac1)			.525*	.758*	.357**	.589*	.670**	.565**	.556**
(ac2)				.410**	.379**	.476**	.613**	.491**	.453**
(ac3)					.423**	.460**	.441**	.493**	.399**
(jr1)						.561**	.567**	.433**	.521**
(jr2)							.682**	.501**	.682**
(jr3)								.590**	.668**
(jr4)									.598**
(jr5)									
(qw1)									
(qw2)									
(qw3)									
(qw4)									
(qw5)									
(qw6)									
(qw7)									

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 8 (ต่อ)

	(qw1)	(qw2)	(qw3)	(qw4)	(qw5)	(qw6)	(qw7)	(qw8)
(tm)	.158*	.237*	.210*	.280**	.141*	.182**	.274**	.185**
(ac1)	.326**	.443*	.536**	.519**	.510*	.464**	.415**	.758**
(ac2)	.232**	.299**	.599**	.393**	.321**	.380**	.309**	.449**
(ac3)	.252**	.301**	.398**	.397**	.303**	.348**	.478**	.356**
(jr1)	.562**	.518**	.638**	.559**	.610**	.560**	.292**	.673**
(jr2)	.487**	.501**	.653**	.572**	.592**	.612**	.479**	.629**
(jr3)	.436**	.425**	.681**	.564**	.513**	.561**	.406**	.617**
(jr4)	.458**	.460**	.583**	.692**	.490**	.574**	.619**	.422**
(jr5)	.597**	.507**	.584**	.538**	.592**	.682**	.540**	.589**
(qw1)		.549**	.427**	.655*	.599**	.617**	.449**	.543**
(qw2)			.553**	.575**	.689**	.530**	.298**	.566**
(qw3)				.604**	.550**	.528**	.353**	.610**
(qw4)					.639**	.681**	.494**	.629**
(qw5)						.684**	.466**	.693**
(qw6)							.571**	.656**
(qw7)								.308**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 7 ศึกษาการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้คุณลักษณะงาน และการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า ตัวแปร ของปัจจัยส่วนบุคคลจำนวนคือ อายุ กับระยะเวลาในการทำงานในองค์กร มีความสัมพันธ์กัน เท่ากับ .831 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อาจเป็นเพราะว่า อายุของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็น กลุ่มตัวอย่างและระยะเวลาการทำงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความสอดคล้องกัน โดยผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่มีอายุน่าจะมีระยะเวลาการทำงานที่มากตามไปด้วย ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้ตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีค่าความสัมพันธ์กันเกิน .80 (สุชาติ, 2540: 86) จึงต้องเลือกตัว แปรออก 1 ตัว ดังตารางที่ 8 โดยผู้วิจัยได้พิจารณาได้เลือกระยะเวลาการทำงานในองค์กรโดยไม่ นำตัวแปรอายุ เข้าไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เนื่องจากว่าเมื่อผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้เข้าไปทำงานในสำนักงานสอบบัญชี ความผูกพันต่อองค์กรน่าจะเกิดจากการได้ปฏิบัติงานใน สำนักงานสอบบัญชีมากกว่าที่จะเกิดจากอายุของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี ดังนั้นระยะเวลาในการทำงาน ของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างก็น่าจะมีอิทธิพลและมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ องค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมากกว่าอายุ ดังนั้นตัวแปรที่ผู้วิจัยจะนำเข้าไป วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล 1 ตัวแปร ได้แก่ ระยะเวลาการทำงานในองค์กร

2. ตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 3 ตัวแปร ได้แก่

- 2.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน
- 2.2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการเจริญงานที่ยาก
- 2.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแข่งขัน

3. ตัวแปรการรับรู้คุณลักษณะงาน 5 ตัวแปร ได้แก่

- 3.1 การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของงาน
- 3.2 การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน
- 3.3 การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน
- 3.4 การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงาน
- 3.5 การรับรู้คุณลักษณะงานด้านการรับรู้ผลการปฏิบัติงาน

4. ตัวแปรการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ตัวแปร ได้แก่

4.1 การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

4.2 การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย

4.3 การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

4.4 การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้า

4.5 การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน

4.6 การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค

4.7 การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลของเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาสำหรับการใช้ชีวิตส่วนตัว

4.8 การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กร

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้คุณลักษณะงาน และการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ปัจจัยที่ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ด้านโดยรวมของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี

ตัวพยากรณ์	b	S.E.b	Beta	t	P
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์					
1. ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน	0.255	0.520	0.252	4.910	.000
2. ด้านความต้องการแข่งขัน	0.149	0.045	0.151	3.296	.001
การรับรู้คุณลักษณะงาน					
3. ด้านการรับรู้ผลปฏิบัติงาน	0.125	0.058	0.122	2.143	.033
การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน					
4. ด้านรายได้และผลประโยชน์	0.133	0.048	0.152	2.778	.006
5. ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ	0.152	0.053	0.148	2.852	.005
6. ด้านความก้าวหน้า	0.154	0.052	0.174	2.946	.004
7. ด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ใน การทำงานและเวลาที่ใช้ในชีวิตส่วนตัว	0.091	0.031	0.140	2.901	.004
ค่าคงที่ (a)	-0.287				
R = 0.853 R ² = 0.728 R ² _{adj} = 0.718 Overall F = 77.070 Sig F = .000					

จากตารางที่ 9 เมื่อให้ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้คุณลักษณะงาน และการรับรู้คุณภาพชีวิตเป็นตัวแปรอิสระและความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมเป็นตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรที่ร่วมกันมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีดังนี้ คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความมุ่งมั่นในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแข่งขันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 การรับรู้คุณลักษณะงานด้านการรับรู้ผลปฏิบัติงาน

โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้า และการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและเวลาที่ใช้ในชีวิตส่วนตัวโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. เมื่อผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน 1 หน่วย จะมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมเพิ่มขึ้น 0.252 หน่วย
2. เมื่อผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแข่งขันเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ก็จะมีค่าความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมเพิ่มขึ้น 0.151 หน่วย
3. เมื่อผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณลักษณะงานด้านการรับรู้ผลปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ก็จะมีค่าความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมเพิ่มขึ้น 0.122 หน่วย
4. เมื่อผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ก็จะมีค่าความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมเพิ่มขึ้น 0.152 หน่วย
5. เมื่อผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ก็จะมีค่าความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมเพิ่มขึ้น 0.148 หน่วย
6. เมื่อผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ก็จะมีค่าความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมเพิ่มขึ้น 0.174 หน่วย
7. เมื่อผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและเวลาที่ใช้ในชีวิตส่วนตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.140 หน่วย

โดยตัวแปรต้นที่กล่าวมาข้างต้นสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมได้ร้อยละ 71.8 ($R^2_{adj} = 0.718$)

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมด้านความรู้สึกรู้สึกเข้ามาเขียนในสมการ จะได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$(oc) = 0.252 (ac1) + 0.151(ac3) + 0.122 (jr5) + 0.152 (qw1) + 0.148 (qw3) \\ + 0.174 (qw4) + 0.140 (qw7)$$

จากสมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนมาตรฐานพบว่า ตัวแปรแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความมุ่งมั่นในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปของคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.252 และการรับรู้คุณลักษณะงานด้านการรับรู้ผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมน้อยที่สุด

สมมุติฐานย่อยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณลักษณะงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึ

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ปัจจัยที่ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี

ตัวพยากรณ์	b	S.E.b	Beta	t	P
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์					
1. ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน	0.384	0.720	0.318	5.320	.000
2. ด้านความต้องการแข่งขัน	0.340	0.063	0.288	5.054	.000
การรับรู้คุณลักษณะงาน					
3. ด้านความหลากหลายของงาน	-0.209	0.088	-0.154	-2.389	.018
การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน					
4. ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ	0.389	0.072	0.316	5.054	.000
5. ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	0.187	0.088	0.197	3.267	.001
ค่าคงที่ (a)	- 0.539				
R = 0.787	R ² = 0.619	R ² _{adj} = 0.610	Overall F = 66.277	Sig F = .000	

จากตารางที่ 10 เมื่อให้ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้คุณลักษณะงาน และการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นตัวแปรอิสระและความผูกพันองค์กรด้านความรู้สึกเป็นตัว

แปรตามพบว่าตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามได้มีดังนี้ คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแข่งขัน และการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของงาน และการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. เมื่อผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแข่งขัน 1 หน่วย ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกเพิ่มขึ้น 0.318 หน่วย
2. เมื่อผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแข่งขัน 1 หน่วย ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกเพิ่มขึ้น 0.288 หน่วย
3. เมื่อผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ และการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกจะเพิ่มขึ้น 0.316 หน่วย
4. เมื่อผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกจะเพิ่มขึ้น 0.197 หน่วย
3. เมื่อการรับรู้คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกจะลดลง 0.154 หน่วย

โดยตัวแปรต้นที่กล่าวมาข้างต้นสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกได้ร้อยละ 61.0 ($R^2_{adj} = .610$)

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกเข้ามาเขียนในสมการ จะได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$(oc1) = 0.318 (ac1) + 0.288 (ac3) - 0.154 (jr1) + 0.316 (qw3) + 0.197 (qw5)$$

จากผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนมาตรฐานพบว่า ตัวแปรแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความมุ่งมั่นในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกลึกมากที่สุด และการรับรู้คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกลึกน้อยที่สุด

สมมุติฐานย่อยที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณลักษณะงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ปัจจัยที่ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี

ตัวพยากรณ์	b	S.E.b	Beta	t	P
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์					
1. ด้านความต้องการแข่งขัน	0.141	0.056	0.127	2.494	.013
การรับรู้คุณลักษณะงาน					
2. ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	0.163	0.065	0.145	2.505	.013
3. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	0.232	0.056	0.236	4.131	.000
การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน					
4. ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน	0.326	0.054	0.333	6.029	.000
5. ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและ	0.188	0.065	0.183	2.884	.004
เสมอภาค	-0.327				
ค่าคงที่ (a)					
R = 0.796	R ² = 0.633	R ² _{adj} = 0.624	Overall F = 70.335	Sig F = .000	

จากตารางที่ 11 เมื่อให้ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้คุณลักษณะงาน และการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นตัวแปรอิสระและความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องเป็น

ตัวแปรตามพบว่าตัวแปรที่สามารถร่วมกันมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามได้มีดังนี้ คือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านความต้องการแข่งขัน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค และการรับรู้คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงาน และการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. เมื่อผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแข่งขัน 1 หน่วย พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องดีขึ้น 0.127 หน่วย
2. เมื่อพนักงานสอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องดีขึ้น 0.145 หน่วย
3. เมื่อพนักงานสอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องดีขึ้น 0.236 หน่วย
4. เมื่อพนักงานสอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มขึ้น 1 หน่วย พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องดีขึ้น 0.333 หน่วย
5. เมื่อพนักงานสอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาคเพิ่มขึ้น 1 หน่วย พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องดีขึ้น 0.183 หน่วย

โดยตัวแปรอิสระที่กล่าวมาข้างต้นสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องได้ร้อยละ 62.4 ($R^2_{\text{adj}} = 0.624$)

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องเข้ามาเขียนในรูปของสมการ จะได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$(oc2) = 0.127 (ac3) + 0.145 (jr2) + 0.236 (jr4) + 0.333 (qw1) + 0.183 (qw6)$$

จากผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนมาตรฐานพบว่า การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและพอเพียง มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องมากที่สุด และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแข่งขันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องน้อยที่สุด

สมมุติฐานย่อยที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณลักษณะงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ปัจจัยที่ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี

ตัวพยากรณ์	b	S.E.b	Beta	t	P
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์					
1. ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน	0.299	0.065	0.271	4.611	.000
การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน					
2. ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน	0.157	0.056	0.165	2.790	.066
3. ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงาน	0.143	0.072	0.128	1.997	.047
4. ด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ใน การทำงานและเวลาที่ใช้ในชีวิตส่วนตัว	0.169	0.040	0.240	4.288	.000
ค่าคงที่ (a)	0.027				
R = .750 R ² = .562 R ² _{adj} = .551 Overall F = 52.364 Sig F = .000					

จากตารางที่ 12 เมื่อให้ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้คุณลักษณะงาน และการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นตัวแปรอิสระและความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมเป็นตัวแปรตามพบว่าตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามได้มีดังนี้

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน และการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและเวลาที่ใช้ในชีวิตส่วนตัวโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. เมื่อผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน 1 หน่วย ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมเพิ่มขึ้น 0.271 หน่วย
2. เมื่อผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมเพิ่มขึ้น 0.165 หน่วย
3. เมื่อผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมเพิ่มขึ้น 0.128 หน่วย
4. เมื่อผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและเวลาที่ใช้ในชีวิตส่วนตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมเพิ่มขึ้น 0.240 หน่วย

โดยตัวแปรอิสระที่กล่าวมาข้างต้นสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องได้ร้อยละ 55.1 ($R^2_{adj} = 0.551$)

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมเข้ามาเขียนในรูปสมการจะได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$(oc3) = 0.271 (ac1) + 0.165 (qw1) + 0.128 (qw3) + 0.240 (qw7)$$

จากสมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนมาตรฐานพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความมุ่งมั่นในงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมมากที่สุด และการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมน้อยที่สุด

จากผลการวิจัยในตารางที่ 9 ตารางที่ 10 ตารางที่ 11 และ ตารางที่ 12 เพื่อให้สามารถเห็นผลการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมและสามารถเข้าใจผลการวิจัยได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรไว้ในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีใน
สำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่ง

ตัวแปร	ความผูกพันต่อการ			
	ด้านความรู้สึก	ด้านความต่อเนื่อง	ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	โดยรวม
ระยะเวลาในการทำงาน	X	X	X	X
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์				
- ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน	√	X	√	√
- ด้านความต้องการเผชิญงานที่ยาก	X	X	X	X
- ด้านความต้องการการแข่งขัน	√	√	X	√
การรับรู้คุณลักษณะงาน				
- ด้านความหลากหลายของงาน	√	X	X	X
- ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	X	√	X	X
- ด้านความสำคัญของงาน	X	X	X	X
- ด้านความมีอิสระในการทำงาน	X	√	X	X
- ด้านการรับรู้ผลการปฏิบัติงาน	X	X	X	√
การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน				
- ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน	X	√	√	√
- ด้านสถานที่ทำงานที่ถูกละเลยลักษณะ	X	X	X	X
- ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ	√	X	√	√
- ด้านความก้าวหน้า	X	X	X	√
- ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	√	X	X	X
- ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค	X	√	X	X
- ด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาสำหรับการใช้ชีวิตส่วนตัว	X	X	√	√
- ด้านความภูมิใจในองค์กร	X	X	X	X
X ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	√	มีนัยสำคัญทางสถิติ		

ข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อวิจารณ์การวิจัย ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.8 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.6 และมีอายุงานไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.6

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 25 ปี และส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีนั้น อาจเนื่องมาจากว่าพนักงานระดับปฏิบัติการนั้นส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรีที่เพิ่งจบการศึกษาและมุ่งหวังที่จะมาเก็บชั่วโมงการฝึกงานเพื่อเป็นผู้สอบบัญชี ดังนั้นผู้ช่วยผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่จึงเป็นพนักงานที่เข้ามาทำงานได้ไม่นาน ส่วนใหญ่จึงมีอายุงานไม่เกิน 3 ปีด้วย

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ผลการศึกษาพบว่าระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน ด้านความต้องการเผชิญงานที่ยาก และด้านความต้องการแข่งขันอยู่ในระดับสูง อาจเนื่องมาจากว่างานสอบบัญชานั้นเป็นงานที่หนักซึ่งต้องทุ่มเทในการทำงานให้ทันกับเวลาที่มีจำกัดในการตรวจสอบบัญชี ให้ลูกค้าสามารถนำเสนองบการเงินได้ทันตามที่กฎหมายกำหนด การทำงานนั้นต้องอยู่ภายใต้มาตรฐานของการสอบบัญชี อีกทั้งผู้ช่วยผู้สอบบัญชีต้องแข่งขันกันทำงานระหว่างทีม ดังนั้นผู้ช่วยผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่จึงเป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความต้องการทำงานและต้องการให้ผลงานออกมาให้ได้ตามมาตรฐานของการสอบบัญชีเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานของตนและทีมออกมาดีที่สุด

เมื่อพิจารณาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีด้านความต้องการเผชิญงานที่ยาก ซึ่งอยู่ในระดับสูง อาจเนื่องมาจากการสอบบัญชีนั้นแตกต่างจากงานบัญชีบริษัททั่วไปที่เป็นงานประจำไม่มีความแปลกใหม่ ส่วนงานสอบบัญชีนั้นจะมีความไม่แน่นอนในการทำงาน โดยในการสอบบัญชีนั้น จะต้องเข้าไปตรวจสอบบัญชีของลูกค้าในบริษัทต่างๆ ซึ่งผู้ช่วยผู้สอบบัญชีต้องประสานงานกับบุคคลภายนอกจำนวนมากในการประสานเพื่อขอข้อมูลและเอกสารเพื่อการสอบบัญชี อีกทั้งยังต้องเข้าใจระบบบัญชีของลูกค้าในแต่ละบริษัทที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งเป็นงานที่ยากและท้าทาย ดังนั้นผู้ช่วยผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่ที่เลือกเข้ามาทำงานด้านการสอบบัญชีอาจเป็นเพราะว่าต้องการทำงานที่ยากและท้าทายกว่างานการทำงานบัญชีในบริษัทโดยทั่วไป

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้านความต้องการแข่งขันอยู่ในระดับสูงอาจเป็นเพราะว่า งานแต่ละงานที่สำนักงานสอบบัญชีได้รับนั้น มีความสำคัญไม่เท่ากัน ทั้งระดับผลตอบแทน หรือชื่อเสียงองค์กรของลูกค้า ดังนั้นผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจึงพยายามแข่งขันทำผลงานของทีมตนเองให้ดีที่สุด เพื่อให้ได้รับงานที่สำคัญของสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งจะส่งผลให้ได้รับความไว้วางใจและมีผลต่อการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี นอกจากนี้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจะต้องพยายามในการสอบเป็นผู้สอบบัญชีให้ได้เร็วที่สุด เพราะถ้าสอบได้ช้านั้นอาจถูกพนักงานรุ่นเดียวกันที่สอบได้นั้นทิ้งช่วงไป ซึ่งจะส่งผลต่อความไว้วางใจและการเลื่อนตำแหน่งต่อไป เพราะพนักงานที่สามารถสอบเป็นผู้สอบบัญชีได้นั้นจะได้รับความไว้วางใจจากลูกค้ามากกว่าผู้ช่วยผู้สอบบัญชีธรรมดา ดังนั้นผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจึงมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแข่งขันอยู่ในระดับสูง

การรับรู้คุณลักษณะงาน

การรับรู้คุณลักษณะงานโดยรวมของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับการรับรู้คุณลักษณะงานในด้านต่างๆ 5 ด้านอันได้แก่ ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านผลย้อนกลับของงาน ก็อยู่ในระดับสูงด้วย

การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของงานอยู่ในระดับสูงเป็นเพราะว่างานสอบบัญชีนั้นมีกระบวนการตรวจสอบได้หลายวิธี ซึ่งในการตรวจสอบลูกค้าแต่ละองค์กรนั้นจะมีวิธีการตรวจสอบที่อาจจะแตกต่างกันไป โดยต้องอยู่บนมาตรฐานการสอบบัญชี บ่อยครั้งที่

งานสอบบัญชีจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับการใช้ทักษะการสื่อสารเพื่อประสานงานกับลูกค้า หรือการใช้ทักษะทางกฎหมายและภาษีอากรเพื่อสามารถตอบปัญหาที่ลูกค้าต้องการความช่วยเหลือได้ อีกทั้งยังต้องเข้าใจระบบการผลิต ระบบการทำงาน และระบบการทำบัญชีของลูกค้าจึงจะสามารถตรวจสอบบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้สำนักงานสอบบัญชีแห่งนี้ยังรับงานจากลูกค้าต่างประเทศจำนวนมาก จึงต้องใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานด้วย ดังนั้นการทำงานสอบบัญชีจึงได้ทำงานที่หลากหลาย และต้องใช้ทักษะหลายๆอย่างประกอบกันด้วย (พยอม สิงห์เสนห์, 2546: 1/31 -1/35) งานสอบบัญชีจึงจะสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานอยู่ในระดับสูง เป็นเพราะว่าในการทำงานของการสอบบัญชีนั่น จะทำงานกันเป็นทีม ซึ่งแต่ละทีมจะมีการแบ่งงานกันทำโดยจะแบ่งแยกหน้าที่ในการตรวจสอบในแต่ละส่วนอย่างชัดเจน และมีการเซ็นชื่อกำกับว่าผู้ช่วยผู้สอบบัญชีคนใดเป็นผู้ทำ ดังนั้นงานตรวจสอบที่ออกมาจะสามารถทราบได้ว่าผู้ช่วยผู้สอบบัญชีคนใดเป็นคนทำงานส่วนนั้น

การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานอยู่ในระดับสูงเนื่องจากว่า ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีทราบว่างานที่ตนเองทำนั้น มีความสำคัญต่อลูกค้าเป็นอย่างมาก โดยต้องทำให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนดเพื่อให้ลูกค้าสามารถนำงบการเงินไปส่งให้ทันตามกฎหมาย อีกทั้งยังต้องให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าในการทำบัญชีและในเรื่องภาษีอากร โดยลูกค้าจะให้ความเชื่อถือแก่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีและปฏิบัติตาม(พยอม สิงห์เสนห์, 2546: 1/33) นอกจากนี้การตรวจสอบบัญชียังมีความสำคัญต่อนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ที่ต้องใช้ข้อมูลในงบการเงินของบริษัทลูกค้าในการตัดสินใจที่จะลงทุน แต่การที่ผู้ลงทุนจะเชื่อถือว่างบการเงินของลูกค้านั้นถูกต้องและเชื่อถือได้หรือไม่ ผู้ลงทุนจะดูจากความน่าเชื่อถือของสำนักงานสอบบัญชี (พยอม สิงห์เสนห์, 2546: 1/4 -1/5) โดยผู้ช่วยผู้สอบบัญชีต้องรักษามาตรฐานการทำงานสอบบัญชีเพื่อเป็นการรักษาชื่อเสียงของสำนักงานสอบบัญชีด้วย เพราะหากเกิดข้อผิดพลาดแล้วย้อนนำมาซึ่งความเสียหายในชื่อเสียงของสำนักงานสอบบัญชี ดังนั้นผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจึงตระหนักว่าหน้าที่ของตนเองนั้นมีความสำคัญ

การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงานอยู่ในระดับสูง แต่ละแผนในด้านนี้จะน้อยที่สุดในการรับรู้คุณลักษณะงานด้านต่างๆ ($\bar{X} = 3.52$) อาจเป็นเพราะว่าผู้ช่วยผู้ตรวจสอบบัญชีที่เพิ่งเข้ามาใหม่หรือยังมีประสบการณ์น้อย อาจจะยังได้ไม่ได้รับอนุญาตที่จะมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเต็มตัว โดยผู้ช่วยผู้สอบบัญชีระดับอาวุโสหรือผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่มี

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาก่อน จะเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจวางแผนการทำงานเป็นส่วนใหญ่ และสาเหตุอีกประการที่ทำให้คะแนนด้านนี้ต่ำกว่าด้านอื่น อาจเนื่องมาจากต้องทำปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการลูกค้าหรือผู้บริหารของสำนักงานสอบบัญชีในบางกรณี ที่อาจทำให้การปฏิบัติงานไม่ได้เป็นไปตามแผนที่ทีมงานวางไว้

การรับรู้คุณลักษณะงานด้านผลย้อนกลับของงานอยู่ในระดับสูงอาจเป็นเพราะในการทำงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีนั้น จะมีการประเมินโดยใช้วิธีที่ได้มาตรฐาน โดยจะประเมินร่วมกันระหว่างผู้ช่วยผู้สอบบัญชีระดับอาวุโส กับผู้สอบบัญชีซึ่งผู้เป็นผู้ควบคุมสายงาน โดยจะถามว่าผู้ช่วยผู้สอบบัญชีแต่ละคน มีคุณสมบัติเพียงพอหรือไม่ และอยู่ในระดับใด เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเพื่อเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งหากคุณสมบัติประการใดไม่เพียงพอ ผู้สอบบัญชีก็จะเรียกผู้ช่วยผู้สอบบัญชีผู้นั้นมาว่ากล่าวตักเตือนเป็นกรณีไป

การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน

การรับรู้คุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยการรับรู้คุณภาพชีวิตในแต่ละด้านล้วนอยู่ในระดับสูงยกเว้นการรับรู้คุณภาพชีวิตด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ ในการทำงานและช่วงเวลาสำหรับการใช้ชีวิตส่วนตัว ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอธิบายเป็นด้านๆ ได้ดังนี้

การรับรู้คุณภาพชีวิตด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและ เพียงพออยู่ในระดับสูงอาจเป็นเพราะสำนักงานสอบบัญชีแห่งนี้ใช้เกณฑ์ให้ค่าตอบแทนในอัตราเดียวกับสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่อื่นๆ ที่อยู่ในระดับเดียวกัน และเป็นรายได้ที่สูงกว่าสำนักงานสอบบัญชีขนาดเล็ก หรือขนาดกลาง และอยู่ในระดับสูงกว่างานบัญชีธรรมดาที่อยู่ในบริษัทส่วนใหญ่ทั่วไป เมื่อเทียบระดับการศึกษาระดับเดียวกัน ซึ่งเป็นตามแนวความคิดในการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Huse and Cummings (1985: 199-200) และ Walton (1975: 92-96) ในด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ โดยพนักงานได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐานที่สังคมกำหนดไว้ และมาตรฐานของผู้รับให้มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นที่คล้ายคลึงกัน

การรับรู้คุณภาพชีวิตด้านสถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยอยู่ในระดับสูงอาจเป็นเพราะ สำนักงานสอบบัญชีแห่งนี้ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจใจกลางกรุงเทพมหานคร สำนักงานสอบ

บัญชีตั้งอยู่ในอาคารที่มีระบบสาธารณูปโภคครบครัน อีกทั้งมีระบบการรักษาความปลอดภัยระดับมาตรฐาน นอกจากนี้การทำงานบางช่วงเวลา ต้องไปทำในบริษัทลูกค้าเพื่อประสานงานขอข้อมูล และเอกสาร พร้อมตรวจนับสินทรัพย์ของบริษัทลูกค้าในบางครั้งต้องออกไปต่างจังหวัดกรณีที่บริษัทลูกค้าไม่ได้ตั้งในกรุงเทพมหานคร แต่โดยส่วนใหญ่แล้วลูกค้าจะให้ความสำคัญแก่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีและให้การต้อนรับเป็นอย่างดี โดยจัดที่ทำงานเฉพาะให้ พร้อมให้ที่พักอย่างดีในกรณีที่ต้องทำงานในต่างจังหวัด ดังนั้นการรับรู้คุณภาพชีวิตด้านสถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยจึงอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Huse and Cummings (1985: 199-200) ในการเพิ่มการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านสถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ซึ่งจัดให้พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม โดยสถานที่ทำงานไม่ทำให้พนักงานเสียสุขภาพและเสี่ยงอันตราย และสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1975: 92-96) ในการเพิ่มการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ที่ให้องค์การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน

การรับรู้คุณภาพชีวิตด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่สูงอาจเป็นเพราะในการทำงานสอบบัญชีนั้น ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจำเป็นจะต้องมีการใช้ทักษะต่างๆ หลากหลาย ได้แก่ ความรู้ในเรื่องมาตรฐานการบัญชี กฎหมายธุรกิจ กฎหมายภาษีอากร ภาษาอังกฤษ และการใช้คอมพิวเตอร์ และทักษะในการสื่อสารกับลูกค้า ซึ่งผู้ช่วยผู้สอบบัญชีต้องพัฒนาตนเองให้พร้อมกับงานที่ตนเองต้องทำอยู่เสมอ ซึ่งสำนักงานสอบบัญชีแห่งนี้ได้เห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร ซึ่งได้ใช้งบประมาณจำนวนมากในการส่งผู้ช่วยผู้สอบบัญชีอบรมในหลักสูตรต่างๆอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีความสามารถในการตรวจสอบบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความน่าเชื่อถือจากลูกค้า เพื่อรักษาชื่อเสียงของสำนักงานสอบบัญชีให้คงอยู่ตลอดไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Huse and Cummings (1985: 199-200) ในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานจะได้พัฒนาขีดความสามารถของตนเองจากงานที่ทำ โดยต้องเป็นงานที่ใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย และสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1975: 92-96) ในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ที่องค์กรจะมอบหมายงานที่ต้องใช้ทักษะและความรู้ที่ผู้ปฏิบัติงานมีอยู่ ทำให้พนักงานรู้สึกถึงคุณค่าของตนเองและมีความรู้สึกรักการทำงาน

การรับรู้คุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับสูงอาจเป็นเพราะ การเลื่อนตำแหน่งในบริษัทสอบบัญชีแห่งนี้จะมีการเลื่อนระดับตำแหน่งและเงินเดือนในทุกปี โดยปกติถ้าการทำงานอยู่ในระดับมาตรฐานผู้ช่วยผู้สอบบัญชีก็จะมีตำแหน่งที่ก้าวหน้าขึ้นซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิด Huse and Cummings (1985: 199-200) ในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้า โดยพนักงานจะต้องมีโอกาสที่ก้าวหน้าในอาชีพและมีความมั่นคงในอาชีพ แต่การรับรู้คุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้ามีคะแนนค่อนข้างน้อยเกือบอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าระยะที่พนักงานจะก้าวขึ้นอยู่ไปอยู่ในระดับสูงหรือการได้เป็นหุ้นส่วนที่ได้รับผลตอบแทนจากผลกำไรของสำนักงานสอบบัญชีแห่งนี้เป็นเวลานานนับ 20 ปี อาจเป็นสาเหตุทำให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจำนวนหนึ่งได้เปลี่ยนงานไปทำงานในองค์กรอื่นที่ให้ข้อเสนอที่ดีกว่า(ดูรายละเอียดแผนภาพผนวกที่ 1)

การรับรู้คุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานอยู่ในระดับสูง อาจเนื่องจากว่าในการตรวจสอบบัญชีนั้น ปริมาณงานที่ตรวจสอบนั้นมีจำนวนมากถ้าเทียบกับปริมาณคนที่ทำแล้ว ดังนั้นผู้ช่วยผู้สอบบัญชีแต่ละคนจึงมีความสำคัญมาก หากขาดบุคคลใดบุคคลหนึ่งในทีมจะมีปัญหาในการทำงานได้ และเนื่องจากผลสำเร็จของทีมต้องเกิดจากผลงานของทุกคนภายในทีม มิได้เกิดจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ดังนั้นภายในทีมจำเป็นต้องมีความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน งานจึงจะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อีกทั้งสำนักงานสอบบัญชีคำนึงมององค์กรเชื่อว่าทุกคนมีความสามารถ และมีความแตกต่างกัน ทุกคนต้องเปิดใจ และพร้อมยอมรับซึ่งกันและกัน (ผู้จัดการรายสัปดาห์, 2548) ซึ่งน่าจะเป็นผลให้การรับรู้คุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิด Huse and Cummings (1985: 199-200) ในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ที่พนักงานได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความสามัคคีและมีความเอื้ออาทรต่อกันในการทำงาน

การรับรู้คุณภาพชีวิตด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาคอยู่ในระดับสูง อาจเนื่องมาจากว่าในมารยาทในสังคมวิชาชีพการสอบบัญชี จะต้องมีความสุภาพและให้เกียรติแก่ผู้ร่วมงาน ไม่ดูถูกหรือดูหมิ่นผู้อื่นเพื่อไม่ให้เกิดความเสื่อมเสียแก่วิชาชีพ (พยอม สิงห์เสนห์, 2546: 1/36 -1/37) ดังนั้นหากผู้บังคับบัญชาจะตักเตือนผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่ภายใต้การบังคับบัญชาต้องเป็นไปด้วยความสุภาพ ให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา และเป็นตามหลักเหตุและผล นอกจากนี้สำนักงานสอบบัญชียังมีนโยบายรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรระดับปฏิบัติการให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการบริหารสำนักงานสอบบัญชี (ผู้จัดการรายสัปดาห์, 2548)

ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Huse and Cummings (1985: 199-200) ในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค โดยองค์การมีความยุติธรรมในการบริหารงานมีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม เคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยายภาพขององค์การมีความเสมอภาคและความยุติธรรม และสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1975: 92-96) ในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตด้านสิทธิของพนักงาน ที่องค์การมีวัฒนธรรมองค์การที่เคารพในสิทธิส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน และมีหลักเกณฑ์การให้รางวัลที่ยุติธรรม

การรับรู้คุณภาพชีวิตด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาสำหรับการใช้ชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะต่ำสุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ เนื่องจากว่าการทำงานสอบบัญชีนั้น งานช่วงต้นปีจนถึงปลายเดือนพฤษภาคม ซึ่งเป็นกำหนดที่ลูกค้าต้องส่งงบการเงินตามกฎหมาย (พยอม สิงห์เสนห์, 2546: 1/22) จะมีปริมาณมากและมีเวลาในการตรวจที่จำกัด ดังนั้นในช่วงเวลานั้นผู้ช่วยผู้สอบบัญชีอาจจะต้องทำงานล่วงเวลา หรือต้องมาทำงานช่วงวันเสาร์หรือวันอาทิตย์ซึ่งเป็นวันหยุด บางทีอาจต้องนอนค้างที่สำนักงานสอบบัญชี ทำให้ไม่มีเวลาในการทำกิจกรรมยามว่าง หรือเวลาที่พบปะกับบุคคลในครอบครัวนั้นมีโอกาสน้อย ทำให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีอาจมีปัญหาในเรื่องความสมดุลระหว่างเวลาในการทำงานและเวลาที่ใช้สำหรับชีวิตส่วนตัว

การรับรู้คุณภาพชีวิตด้านความภาคภูมิใจในองค์การอยู่ในระดับสูง เนื่องจากสำนักงานสอบบัญชีแห่งนี้เป็นสาขาของสำนักงานสอบบัญชีระดับสากล มีชื่อเสียงระดับโลก โดยสาขาในประเทศไทยมีขนาดใหญ่ติดอันดับ 1 ใน 4 ของสำนักงานสอบบัญชีที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศ (นิตยสารผู้จัดการรายสัปดาห์, 2545) และการทำงานสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีมีมาตรฐานลูกค้าทั้งในประเทศและสากลให้การยอมรับและความเชื่อถือ และงานที่ทำก็เพื่อสร้างความถูกต้องให้เกิดแก่ผู้ใช้งบการเงินซึ่งเป็นบุคคลภายนอก เช่น นักลงทุน ดังนั้นผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจึงมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในสำนักงานสอบบัญชีแห่งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิด Huse and Cummings (1985: 199-200) ในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์การ โดยพนักงานจะมีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์การอำนวยการประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม

ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีอยู่ในระดับสูง แสดงว่าผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร มีความสอดคล้องระหว่างเป้าหมายขององค์กรกับเป้าหมายของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีเอง และพร้อมทุ่มเทการทำงานให้บรรลุเป้าหมายของสำนักสอบบัญชี โดยประกอบด้วยความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ซึ่งวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้ ได้แก่

ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกละอยู่ในระดับสูง เนื่องจากสำนักงานสอบบัญชีแห่งนี้มีกิจกรรมในการเสริมสร้างให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานสอบบัญชี เช่น การปฐมนิเทศผู้ช่วยผู้สอบบัญชีใหม่ ซึ่งสำนักงานสอบบัญชีจะให้ความสำคัญโดยมีการให้มีไปจัดกิจกรรมในต่างประเทศ (KPMG, n.d.) เพื่อสร้างความรู้สึกระชับใจต่อสำนักงานสอบบัญชีพร้อมทั้งสอดแทรกกิจกรรมเพื่อให้พนักงานใหม่ได้ทราบถึงค่านิยมและสังคมภายในสำนักงานสอบบัญชี และเป็นการทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อสำนักงานสอบบัญชี อีกทั้งยังมีการจัดงานเลี้ยงฉลองและให้พนักงานได้มีโอกาสท่องเที่ยวในต่างประเทศ เพื่อให้พนักงานมีโอกาสผ่อนคลายหลังจากทำงานหนักมาช่วงต้นปี และเป็นการให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีทุกคนมีส่วนร่วมในการการทำการกิจกรรมร่วมกันด้วย ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Allen and Meyer (1990:11) ที่จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ด้วยการทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนร่วมในองค์กร เป็นความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับสูง เนื่องจากว่าสำนักงานสอบบัญชีแห่งนี้ให้รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนอยู่ในระดับเดียวกับสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่แห่งอื่นๆ และสภาพสังคมการทำงานของสำนักงานสอบบัญชีแห่งนี้ มีสังคมการทำงานที่ดี ไม่แข่งขันมากจนเกินไปเหมือนในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่แห่งอื่น เพราะมีแนวคิดสร้างค่านิยมองค์กร ซึ่งมี 4 เรื่องเกี่ยวกับคนว่า การเชื่อว่าทุกคนมีความสามารถ และมีความแตกต่างกัน มีการสื่อสารในการทำงานแบบจริงใจและพร้อมยอมรับซึ่งกันและกัน มีจริยธรรม และสุดท้ายการปลูกฝังให้พนักงานเห็นความสำคัญของการดูแลสังคมด้วย (นิตยสารผู้จัดการรายสัปดาห์, 2548) ทำให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรู้สึกผูกพันและไม่อยากสูญเสียประโยชน์ที่ได้รับจากสำนักงานสอบบัญชีทั้งทางด้านผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินและทางด้านสังคมการทำงาน หากจะต้องลาออกไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Allen and Meyer (1990:11) ที่ความผูกพันต่อเนื่องเกิดขึ้นนั้น เนื่องจากพนักงานตระหนักถึงผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กรจะให้ประโยชน์มากกว่าการลาออกจากองค์กร ซึ่ง

พนักงานจะคำนวณจากต้นทุนต่างๆ ที่เสียไปในส่วนของรายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และด้านสังคม โดยเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับจากการลาออกจากองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับสูง เนื่องจากว่าสำนักงานสอบบัญชีแห่งนี้มีชื่อเสียงมากและเป็นสำนักงานสอบบัญชีระดับสากล หากได้มาทำงานในสำนักงานสอบบัญชีแห่งนี้จะถือว่าได้รับโอกาสที่ดีทั้งประสบการณ์การทำงานและความเชื่อถือว่า เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพเคยผ่านการทำงานมาจากสำนักงานสอบบัญชีแห่งนี้ ดังนั้นเมื่อผู้ช่วยผู้สอบบัญชีได้เข้ามาทำงานในสำนักสอบบัญชีน่าจะมีความรู้สึก ว่า เมื่อได้รับโอกาสที่ดีจากสำนักงานสอบบัญชีแห่งนี้ ให้เข้ามาเป็นพนักงานแล้วก็น่าที่จะทุ่มเทให้กับงานที่ทำเพื่อตอบแทนความไว้วางใจที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Allen and Meyer (1990:11) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมจะเกิดขึ้นได้นั้น พนักงานจะต้องมีความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อองค์กรเมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งแสดงออกมาในลักษณะความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรเพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมในการกระทำ ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมจึงอยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยจากการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานรวม ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณลักษณะงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่งได้

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความมุ่งมั่นในการทำงานและด้านความต้องการแข่งขัน การรับรู้คุณลักษณะงานด้านการรับรู้ผลปฏิบัติงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ ด้านความก้าวหน้า และด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและเวลาที่ใช้ในชีวิตส่วนตัวร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพราะพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงด้านความพอใจในการทำงานจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรอบคอบต้องการให้งานออกมาดีที่สุดและมีมาตรฐานที่สุด ซึ่งจะสอดคล้องกับเป้าหมายของสำนักงานสอบบัญชี ที่ต้องการให้งานสอบบัญชีเป็นไปตามมาตรฐานการสอบบัญชี มีข้อผิดพลาดที่น้อยที่สุด ส่วนผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแข่งขันสูงนั้น จะต้องการทำงานให้ผลงานของทีมงานเองออกมาดีมีมาตรฐานและมีข้อผิดพลาดน้อย

กว่าทีมงานอื่น เพื่อที่จะได้รับความไว้วางใจในการทำงานสอบบัญชีในบริษัทลูกค้าที่มีชื่อเสียงและเป็นองค์การขนาดใหญ่ ซึ่งจะสอดคล้องกับเป้าหมายของสำนักงานสอบบัญชีที่ต้องต้องการให้งานตรวจสอบให้มีคุณภาพและมีมาตรฐาน ซึ่งจากการที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การจะสอดคล้องกับ Mowday et al. (1982: 28-35) และ Steers and Porter (1983:433-434) ที่ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ ส่วนการรับรู้คุณลักษณะงานด้านการรับรู้ผลการปฏิบัติงานจะทำให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีความต้องการที่จะพัฒนาตนเองโดยลดข้อผิดพลาดของตนเองเพื่อที่การทำงานในครั้งต่อไป จะมีข้อผิดพลาดน้อยลงและมีมาตรฐานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีความเต็มใจทำงาน ซึ่งจะทำให้ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีเพิ่มขึ้น โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ ศุภมิตร บัวเสนา (2546) เรื่องปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยคุณลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาพนักงานของบริษัทชีว-เนชั่นแนล จำกัด

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านลักษณะของงาน ด้านผลป้อนกลับของงานสามารถสร้างสมการเพื่อทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ ส่วนการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ได้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า และด้านความสมดุลของเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาสำหรับการใช้ชีวิตส่วนตัว โดยด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ยุติธรรมและเพียงพอ นั้น มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมเนื่องจากงานสอบบัญชีเป็นงานหนักและต้องใช้ความรับผิดชอบสูง และต้องใช้ทักษะหลายด้านเพื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่อง ดังนั้นผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจึงน่าจะเป็นผู้มีทักษะและความสามารถ(พยอมสิงห์เสนห์, 2546: 1/31 -1/35) จึงอาจเป็นที่ต้องการขององค์การอื่นที่ต้องการนักบัญชีผู้มีประสบการณ์การตรวจสอบบัญชี ซึ่งก็น่าจะพยายามเสนอรายได้และตำแหน่งที่ดีกว่าเพื่อให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมาอยู่กับองค์การของตน ดังนั้นรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับจากบริษัทจึงน่าจะเป็นตัวส่งเสริมให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีความผูกพันต่อสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งจากคำกล่าวของ Hackman and Suttle (1977: 14) ได้กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานจะนำไปสู่ความมุ่งมั่นในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้นการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอจึงมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี

การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมเพราะเป้าหมายของการเป็นผู้ช่วยผู้สอบ บัญชีของผู้ที่สมัครเข้ามาทำงานในสำนักงานสอบบัญชีเพื่อกู้เพื่อฝึกงานเก็บชั่วโมงการทำงานสอบ บัญชีเพื่อเป็นผู้สอบบัญชีอนุญาต ซึ่งเป็นเป้าหมายของผู้ที่มาทำงานสายนี้ และนอกจากการเก็บ ชั่วโมงการฝึกงานสอบบัญชีแล้ว ยังต้องสอบในวิชาต่างๆให้ผ่านอีกด้วย ซึ่งการจะสอบให้ผ่านได้ นั้นผู้ช่วยผู้สอบบัญชีต้องมีทั้งความรู้และประสบการณ์ด้านการสอบบัญชี ดังนั้นหากสำนักงาน สอบบัญชีให้โอกาสพนักงานได้พัฒนาขีดความสามารถจากทั้งจากการปฏิบัติงานและการส่งไป ฝึกอบรมแล้ว ก็น่าจะมีผลดีต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี ซึ่ง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของจารุวรรณ โหระ (2541) เรื่อง การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับ ความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ศึกษาเฉพาะกรณีวิทยาเขตนนทบุรี และวิทยาเขตเพาะช่าง โดยพบว่าการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าและ การพัฒนาความสามารถ เป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ดีที่สุด และการวิจัยก็สอดคล้อง การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อ องค์กรโดยรวมของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี สาเหตุเนื่องจากผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีความต้องการที่จะ ก้าวหน้าในวิชาชีพโดยพยายามเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตให้ได้ เพื่อให้มีความมั่นคงในอาชีพใน ภายภาคหน้า ซึ่งสำนักงานสอบบัญชีได้พยายามผูกใจพนักงานโดยการให้มีการเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือนในทุกปี ถ้าผลการปฏิบัติงานผ่านตามเกณฑ์หรือถ้าทำงานนานๆกับสำนักงานสอบบัญชีก็ ได้เป็นส่วนหนึ่งมีส่วนแบ่งผลกำไรจากสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งจากการปฏิบัติดังกล่าวทำให้ผู้ช่วย ผู้สอบบัญชีมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่ยังยอมทำงานกับ สำนักงานสอบบัญชีแม้ว่าจะได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์กรอื่น ดังนั้นการรับรู้คุณภาพชีวิตการ ทำงานด้านความก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและ ช่วงเวลาสำหรับการใช้ชีวิตส่วนตัวสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมได้เนื่องจาก ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีทุกคนมีชีวิตส่วนตัว ซึ่งต้องแบ่งเวลาหลังการเลิกงานเพื่อใช้ในการพักผ่อน สำหรับทำกิจกรรมยามว่างส่วนตัว และให้เวลากับครอบครัว ตลอดจนมิตรสหาย ดังนั้นหาก สำนักงานสอบบัญชีให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีใช้เวลาในการทำงานมากก็จะมีผลต่อเวลาส่วนตัวของ ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี และส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในที่สุด ดังที่ Hackman and Suttle (1977: 14) ได้กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานจะนำไปสู่ความ มุ่งมั่นในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความ

สมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาสำหรับการใช้ชีวิตส่วนตัวมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

สมมุติฐานย่อยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณลักษณะงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความมุ่งมั่นในการทำงานและด้านความต้องการแข่งขัน การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถและด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก เพราะว่าพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความมุ่งมั่นในการทำงานจะเป็นคนที่มุ่งมั่นในการทำงาน ต้องการงานให้มีประสิทธิภาพซึ่งจะสอดคล้องกับเป้าหมายของสำนักงานสอบบัญชีที่ต้องการให้งานออกมามีมาตรฐานและข้อผิดพลาดในการตรวจสอบน้อยที่สุด ส่วนผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแข่งขันนั้น จะชอบแข่งขันในการทำงาน เพื่อให้ทีมของตนเองมีผลงานที่มีมาตรฐานและข้อผิดพลาดน้อยกว่าทีมอื่น ซึ่งจะสอดคล้องกับเป้าหมายของสำนักงานสอบบัญชีที่ต้องการให้งานสอบบัญชีนั้นมีมาตรฐานและมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด ซึ่งจากการที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรจะสอดคล้องกับ Mowday et al. (1982: 28-35) และ Steers and Porter (1983:433-434) ที่ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีผลทางทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนการรับรู้คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของงานนั้นมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกในด้านลบ อาจเนื่องมาจากว่า งานตรวจสอบบัญชีต้องใช้ทักษะการทำงานที่หลากหลาย โดยงานที่ปฏิบัตินั้นนอกจากต้องมีความรู้และเชี่ยวชาญในมาตรฐานการบัญชีและภาษีอากร แล้วยังต้องมีความรู้ในด้านอื่นๆ อีก เช่น ทักษะด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อตรวจสอบบัญชี ความรู้ด้านกฎหมายธุรกิจ และต้องมีความรู้เกี่ยวกับพื้นฐานธุรกิจของลูกค้าแต่ละองค์กรที่มีลักษณะแตกต่างกันไป(พยอม สิงห์แสน, 2546: 1/31 – 1/33) อาจเป็นสาเหตุให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรู้สึกเบื่อหน่ายกับการปฏิบัติงานที่ต้องฝึกฝนและหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีไม่อยากมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเมื่อต้องเจองานที่ต้องใช้ทักษะหลากหลาย และลดความเป็นหนึ่งเดียวระหว่างเป้าหมายของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีกับเป้าหมายของสำนักงานสอบบัญชีในที่สุด ส่วนการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน โอกาสพัฒนาขีดความสามารถ ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจะได้รับโอกาสการพัฒนาทักษะความสามารถของตนเองจากงานที่ทำ ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจึงน่าจะ

รู้สึกนอกจากจะทำงานเพื่อเป็นไปตามเป้าหมายของสำนักงานสอบบัญชีแล้วพนักงานยังมีโอกาสได้พัฒนาขีดความสามารถของตนเองอีกด้วย และการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกเนื่องจากเมื่อผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมทีม ในการทำงานแล้ว พนักงานก็จะนำรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานสอบบัญชีด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ Hackman and Suttle (1977: 14) ที่ว่า การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

สมมุติฐานย่อยที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณลักษณะงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแข่งขัน การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานและด้านความมีอิสระในการทำงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนและด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาคร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง เพราะว่าผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแข่งขันสูงมักจะตั้งเป้าหมายที่จะเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเพื่อให้มีสถานะเหนือกว่าผู้ช่วยผู้สอบบัญชีหรือพนักงานที่ทำงานบัญชีทั่วไป ซึ่งผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจะต้องเก็บชั่วโมงการฝึกงาน และประสบการณ์ในการทำงานเพื่อสอบเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ดังนั้นผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจึงน่าจะเป็นประโยชน์ที่ทำงานกับสำนักงานสอบบัญชีต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Steers and Porter (1983:433-434) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนการรับรู้คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์และด้านความมีอิสระในการทำงาน โดยในการทำงานหากผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีส่วนในการกำหนดวางแผนงานว่าจะทำงานชิ้นใดก่อนหลัง เลือกวิธีการทำงาน ตรวจสอบบัญชี และมีการแบ่งงานกันทำ โดยมีการลงชื่อในชิ้นงานที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีได้ตรวจสอบเพื่อให้รู้ว่าเป็นผลงานของตนเอง น่าจะมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องเพราะในองค์กรอื่นสภาพการทำงานอาจจะไม่เหมือนในสำนักงานสอบบัญชีที่ทำอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977: 121-122) ที่ว่าการรับรู้คุณลักษณะงานเป็นตัวกำหนดความผูกพันต่อองค์กร

การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนนั้น ถ้าสำนักงานสอบบัญชีมีการให้ผลตอบแทนแก่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในอัตราที่เท่าเทียมหรือไม่ต่ำกว่าสำนักงาน

สอบบัญชีแห่งอื่นแล้ว ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีก็น่าจะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง เนื่องจากหากไปทำงานในองค์กรอื่นก็อาจจะได้รับค่าตอบแทนที่น้อยกว่า ณ ปัจจุบัน ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาคมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องอาจเป็นเพราะว่า ถ้าสำนักงานสอบบัญชีมีความยุติธรรมในการบริหาร เคารพในสิทธิส่วนบุคคล ไม่ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัวของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี และรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีน่าจะพอใจที่จะทำงานในสำนักงานสอบบัญชีต่อไปเพราะถ้าพนักงานอาจจะคิดว่าในองค์กรอื่นอาจจะไม่มีการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาคเท่าในสำนักงานสอบบัญชีที่ทำอยู่ ณ ปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman and Shuttles (1977: 14) ที่ว่าการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยที่สร้างความผูกพันต่อองค์กร

สมมุติฐานย่อยที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลการรับรู้คุณลักษณะงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ และด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและเวลาที่ใช้ในชีวิตส่วนตัวร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม เพราะว่าผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความมุ่งมั่นในการทำงานสูง น่าจะรู้สึกพอใจที่สำนักงานสอบบัญชีให้โอกาสตนเอง ได้เข้ามาทำงาน ซึ่งผู้ช่วยผู้สอบบัญชีก็จะตอบแทนบุญคุณของสำนักงานสอบบัญชี ด้วยการการอุทิศตนในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Steers and Porter (1983:433-434) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนการรับรู้คุณภาพชีวิตด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ และด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและเวลาที่ใช้ในชีวิตส่วนตัว มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมเป็นเพราะว่า ถ้าผู้ช่วยผู้สอบบัญชีได้เข้ามาทำงานในสำนักงานสอบบัญชีแล้วสำนักงานสอบบัญชีให้รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอ ไม่น้อยกว่าสำนักงานสอบบัญชีที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ให้โอกาสผู้ช่วยผู้สอบบัญชีได้พัฒนาทักษะ ความสามารถจากงานที่ทำ และให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีได้มีเวลาพักผ่อนหรือมิได้มีเวลากับครอบครัวแล้ว ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีน่าจะรู้สึกว่าเป็นหนี้บุญคุณต่อสำนักงานสอบบัญชีและอุทิศตนเองทำงานให้สำนักงานสอบบัญชีอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman and Shuttles (1977: 14) ที่ว่าการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยที่สร้างความผูกพันต่อองค์กร ส่วนเหตุผลที่ตัวแปรการรับรู้คุณลักษณะ

งานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม อาจเป็นเพราะว่าความผูกพัน
ด้านนี้เกิดจากรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณที่สำนักงานสอบบัญชีรับผู้ช่วยผู้สอบบัญชีเข้ามาปฏิบัติงาน
ในองค์กรที่มีชื่อเสียง ไม่ได้เกิดระหว่างที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีปฏิบัติงาน ดังนั้นการรับรู้คุณลักษณะ
งานจึงไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการรับรู้คุณลักษณะงาน ระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี และเพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้คุณลักษณะงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ช่วยผู้สอบบัญชีระดับปฏิบัติการของสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 210 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างถึงใน ยุทธ, 2544: 54)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้คุณลักษณะงาน โดยเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับการรับรู้คุณลักษณะงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านการรับรู้ผลการปฏิบัติงาน จำนวน 27 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสถานที่ทำงานที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาดำเนินการใช้ชีวิตส่วนตัว และด้านความภาคภูมิใจในองค์กร จำนวน 35 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความต้องการเผชิญงานที่ยาก ด้านความต้องการแข่งขัน จำนวน 17 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร โดยมีเนื้อหาครอบคลุมความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม จำนวน 17 ข้อ

ผลการวิจัย

1. ลักษณะทั่วไปของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 3 ปี

2. เมื่อพิจารณาระดับของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวมและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์รายด้าน อันได้แก่ ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความต้องการเผชิญงานที่ยาก ด้านความต้องการแข่งขันล้วนอยู่ในระดับสูง

3. เมื่อพิจารณาระดับของการรับรู้คุณลักษณะงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีพบว่าการรับรู้คุณลักษณะงานโดยรวมและการรับรู้คุณลักษณะงานรายด้าน อันได้แก่ ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านการรับรู้ผลการปฏิบัติงาน ทั้งหมดอยู่ในระดับสูง

4. เมื่อพิจารณาระดับของการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีพบว่า การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมและรายด้านอันได้แก่ ได้แก่ ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค และด้านความภาคภูมิใจในองค์กร อยู่ในระดับสูง ส่วนการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาสำหรับการใช้ชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง

5. เมื่อพิจารณาระดับของความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้าน อันได้แก่ ด้านความผูกพันด้านความรู้สึกรัก ด้านความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ทั้งหมดอยู่ในระดับสูง

6. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้คุณลักษณะงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี พบว่า สามารถสร้างสมการที่พยากรณ์ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมได้ร้อยละ 71.8 โดยตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรมีดังนี้คือ

6.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในงาน และ ด้านความต้องการแข่งขัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทั้ง 2 ตัวแปร

6.2 การรับรู้คุณลักษณะงานด้านการรับรู้ผลการปฏิบัติงาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.3 การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า และด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาสำหรับการใช้ชีวิตส่วนตัว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งหมด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการการแข่งขัน การรับรู้คุณลักษณะงานด้านการรับรู้ผลการปฏิบัติงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้า การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาสำหรับการใช้ชีวิตส่วนตัวนั้นมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ซึ่งจากการค้นคว้าของผู้วิจัยสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้บุคลากรมีความตั้งใจที่จะทำงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย มีความรู้สึกเต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์กรต่อไปและภักดีต่อองค์กร ไม่ลาออกไปทำงานในองค์กรอื่น ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติไว้ดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความมุ่งมั่นในการทำงานและด้านความต้องการการแข่งขัน การรับรู้คุณลักษณะงานด้านการรับรู้ผลปฏิบัติงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ ด้านความก้าวหน้า และด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและเวลาที่ใช้ในชีวิตส่วนตัวร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี เพื่อเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม โดยเฉพาะผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าระดับสูง ในกลุ่มผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 21-25 ปี และอายุระหว่าง 26-30 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 3 ปี และระยะเวลาการทำงาน 4-6 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับสูง (ดูรายละเอียดในตารางภาคผนวกที่ 10) ซึ่งผู้บริหารควรเพิ่มระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้อยู่ในระดับสูง โดยผู้บริหารควรมอบรางวัลหรือการยกย่องชมเชย ให้แก่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่ปฏิบัติงานดี มีความตั้งใจในการทำงาน ผลงานมีประสิทธิภาพข้อผิดพลาดน้อย และหาทางเพิ่มระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแข่งขัน โดยผู้บริหารควรมีการมอบรางวัลให้แก่ทีมที่ปฏิบัติงานได้ดีเยี่ยม และส่งเสริมกิจกรรมที่เพิ่มความสามัคคีภายในทีม โดยอาจจัดกิจกรรมนันทนาการ เช่น กีฬาภายในของสำนักงานสอบบัญชี พร้อมทั้งมอบหมายงานที่สำคัญให้แก่ทีมงานที่ปฏิบัติงาน ได้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อเพิ่มบรรยากาศแข่งขันภายในสำนักงานสอบบัญชี

ผู้บริหารควรเพิ่มการรับรู้คุณลักษณะงานด้านการรับรู้ผลปฏิบัติงานโดยควรเพิ่มการให้ความเห็นในการประเมินผลปฏิบัติงานให้มีความละเอียด ให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขตนเอง และควรเพิ่มความถี่ในการประเมินให้มีการประเมินบ่อยครั้งขึ้นในเวลาที่เหมาะสม ควรหาทางเพิ่มระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ ด้วยการให้ค่าตอบแทนแก่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีให้อยู่ในระดับเดียวกันกับสำนักงานสอบบัญชีอื่นที่มีขนาดและชื่อเสียงอยู่ในระดับเดียวกัน เพื่อให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีไม่เกิดการเปรียบเทียบค่าตอบแทนระหว่างการทำงานในสำนักงานสอบบัญชีแห่งนี้กับการไปทำงานในสำนักงานสอบบัญชีแห่งอื่น และสำนักงานสอบบัญชีควรให้ค่าตอบแทนค่าล่วงเวลาให้แก่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีโดยมีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมและเท่าเทียมกันในทุกทีม เพื่อให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีไม่รู้สึกว่าตนเองถูกเอาเปรียบและมีกำลังใจในกรณีที่ต้องทำงานล่วงเวลา ผู้บริหารควรเพิ่มระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ โดยมอบหมายงานที่มีความเหมาะสมกับความสามารถของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี โดยเป็นงานที่มีลักษณะท้าทาย ต้องใช้ความสามารถหลายอย่างในการปฏิบัติงานให้ผ่านลุล่วงไปด้วยดี แต่ไม่ยากเกินความสามารถของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี รวมถึงการที่ส่งผู้ช่วยผู้สอบบัญชีไปอบรมทักษะและความรู้ในสิ่งที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชียังขาดอยู่แต่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

ผู้บริหารควรเพิ่มระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้า ด้วยการส่งเสริมให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เช่น การลดช่วงเวลาในการเป็นหุ้นส่วนที่มีสิทธิ์รับส่วนแบ่งกำไรจากสำนักงานสอบบัญชี เพื่อให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรู้สึกว่าตนเองมีโอกาสได้รับตำแหน่งทางการบริหารในอนาคตในระยะเวลาไม่ยาวนานนัก นอกจากนี้ควรส่งเสริมกองทุนสำหรับผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่ทำงานมาในระยะเวลาหนึ่ง ในกรณีที่ต้องเกษียณ หรือต้องออกจากสำนักงานสอบบัญชีไป เพื่อให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรู้สึกว่ามีความมั่นคง ในการทำงานในสำนักงานสอบบัญชีแห่งนี้ และควรเพิ่มระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและเวลาที่ใช้ในชีวิตส่วนตัว โดยผู้บริหารลดการทำงานล่วงเวลาให้น้อยลง เพื่อให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีเวลาส่วนตัวเพื่อทำกิจกรรมอื่นๆ บ้างนอกเหนือจากการทำงาน การลดเวลาทำงานล่วงเวลา อาจทำได้โดยการ เพิ่มจำนวนผู้ช่วยผู้สอบบัญชีเพื่อแบ่งเบาภาระงาน หรือมีการวางแผนให้มีการกระจายปริมาณงานไม่ให้กระจุกอยู่ช่วงเวลาเดิมอย่างที่เคยปฏิบัติมา

2. ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความมุ่งมั่นในการทำงานและด้านความต้องการแข่งขัน การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถและด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านการความรู้สึกร่วม เพื่อเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านนี้ โดยเฉพาะผู้ช่วยผู้สอบบัญชีกลุ่มที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านการความรู้สึกร่วมต่ำกว่าระดับสูง ในกลุ่มผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 21 - 25 ปี และอายุระหว่าง 26-30 ปี ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี ระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 3 ปี และระยะเวลาการทำงาน 4-6 ปี (ดูรายละเอียดในตารางภาคผนวกที่ 11) มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านการความรู้สึกร่วมต่ำกว่าระดับสูง ดังนั้นผู้บริหารควรเพิ่มระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแข่งขัน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถซึ่งได้กล่าวมาแล้วในการเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ส่วนการรับรู้คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของงานผู้บริหารควรลดความการรับรู้ความหลากหลายของงานลง ด้วยการให้แบ่งหน้าที่ให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีทำงานประจำหน้าที่ของตน เพื่อที่จะไม่ให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีต้องทำงานที่ตนเองไม่คุ้นเคย และควรให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีปฏิบัติงานในสายองค์การธุรกิจที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีความคุ้นเคย และผู้บริหารควรเพิ่มระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน โดยการจัดกิจกรรมทั้งในและนอกสถานที่ ในวันหยุดของสำนักงานสอบบัญชี เพื่อให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีได้รู้จักกันและทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้เกิดบรรยากาศสมิทธิภาพ เสริมสร้างความสามัคคีในสำนักงานสอบบัญชี

3. ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแข่งขัน การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานและด้านความมีอิสระในการทำงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนและด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาคมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง ดังนั้นผู้บริหารควรเพิ่มระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแข่งขัน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนและด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาคซึ่งวิธีการได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ส่วนการเพิ่มระดับการรับรู้คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ผู้บริหารควรมีแนวทางประเมินการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี จากงานที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีได้ปฏิบัติด้วยตนเอง นอกเหนือไปจากการประเมินผลงานของทีมโดยรวม และควรให้มีการเซ็นกำกับงานที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีได้ตรวจสอบทุกชิ้น เพื่อให้ทราบว่าเป็นผลของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีคนใด และผู้บริหารควรเพิ่มการรับรู้คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้วยการเปิดให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เข้ามาใหม่ได้มี

ส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานให้มากขึ้น และผู้บริหารควรปล่อยให้ทีมงานเป็นผู้วางแผนการปฏิบัติงานเอง และไม่เข้าไปตัดสินใจในการวางแผนการปฏิบัติงานของทีมโดยไม่จำเป็น โดยผู้บริหารควรหาทางเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องเป็นพิเศษ โดยเฉพาะกลุ่มผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องต่ำกว่าระดับสูงในกลุ่ม ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี และอายุระหว่าง 26 - 30 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 3 ปี และระยะเวลาการทำงาน 4-6 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องต่ำกว่าระดับสูง (ดูรายละเอียดในตารางภาคผนวกที่ 12)

4. ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ และด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและเวลาที่ใช้ในชีวิตส่วนตัวมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม ดังนั้นผู้บริหารควรเพิ่มระดับตัวแปรที่ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านนี้ เพื่อให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรู้สึกว่าการดำเนินงานสอบบัญชีที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่เป็นองค์กรที่มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีโอกาสได้พัฒนาขีดความสามารถจากการปฏิบัติงาน มีรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานและความสามารถ และสามารถบริหารจัดการชีวิตส่วนตัวและชีวิตในการทำงานได้อย่างสมดุล ซึ่งจะช่วยให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณที่ได้เข้ามาทำงานในองค์กร และทุ่มเททำงานให้องค์กรเป็นสิ่งที่ตอบแทน โดยผู้บริหารควรให้ความสนใจเป็นพิเศษแก่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับสูง โดยเฉพาะในกลุ่ม ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี และอายุระหว่าง 26-30 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 3 ปี และระยะเวลาการทำงาน 4-6 ปี (ดูรายละเอียดในตารางภาคผนวกที่ 13)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะข้อแนะนำเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในประชากรกลุ่มอื่นๆ เช่น ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีแห่งอื่น หรือพนักงานสอบบัญชีทั่วประเทศ หรือ

อาจจะทำในกลุ่มประชากรพนักงานบัญชีทั่วไป เป็นต้น เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบและสามารถนำไปใช้ได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการนำตัวแปรอิสระอื่นๆ เช่น ลักษณะของบทบาทและงานที่เกี่ยวข้อง ลักษณะด้านโครงสร้างขององค์กร เป็นต้น ซึ่งอาจมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องนี้มีความกว้างขวางขึ้น

3. ควรมีการนำแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรนอกเหนือจากแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) มาใช้ในการวิจัย เพื่อนำผลวิจัยมาเปรียบเทียบและเป็นการเพิ่มองค์ความรู้ที่มีอยู่ให้กว้างขวางขึ้น

4. ควรมีการศึกษาวิจัยโดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลเชิงลึกให้มากขึ้น เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต การใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กระทรวงพาณิชย์. ม.ป.ป. การส่งงบการเงิน (online).

<http://www.dbd.go.th/thai/account/sara/userdata/2/detail8.html>, 10 ตุลาคม 2548.

กองบัญชีธุรกิจ, กรมทะเบียนการค้า. “แนวทางปฏิบัติในการรับงานและการกำหนดค่าสอบบัญชีขั้นต่ำ”. รายงานสำนักงาน ก.บข. 18 (มกราคม 2538): 4.

กาญจนา นุใจทอง. 2542. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรม
การทำงานในพนักงานระดับปฏิบัติการ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กัลยารัตน์ เจริญเมธา. 2548. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารเอเชีย : ศึกษาเฉพาะกรณี
สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์.
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

_____. เคพีเอ็มจี. 2548. ผู้จัดการรายสัปดาห์ (online).

<http://www.gotomanager.com/news/details.aspx?id=4145>, 10 ตุลาคม 2548.

จารุวรรณ โหระ. 2541 . การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของ
อาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ศึกษากรณีเฉพาะ วิทยาเขตนนทบุรี และ วิทยาเขต
เพาะช่าง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม.
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชวนชม กิจพันธ์. 2540. ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณสำนัก
งบประมาณ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์.
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชาญกิจ สันติเกษม. 2542. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อ
องค์การของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทิพวรรณ ศิริคุณ. 2542. การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ:
ศึกษากรณี บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2529. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร:
บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์ จำกัด.

ถวิล ธาราโกชน. 2532. จิตวิทยาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์โอ.
เอส.พริน ดิงเฮ้าส์.

นงนุช รุ่งเรืองสาร. 2534 . การบริหารงานบุคคลของสำนักงานสอบบัญชีที่ใหญ่ที่สุด 5 แห่ง
ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาองค์การและทรัพยากรมนุษย์
. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญเจือ วงศ์เกษม. 2530. “คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต”. วารสารเพิ่มผลผลิต.
26 (ธันวาคม – มกราคม 2530): 20 -30.

บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ. 2543. สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: เรือนแก้วการพิมพ์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2534. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

ผจญ เถลิงสาร. 2540. “คุณภาพชีวิตการทำงาน”. **Productivity World**. 2(มีนาคม – เมษายน
2540): 24 –25.

_____. ฟาแนวกิด 'Human Capital' เส้นทางสร้างคนมีกิน. 2548. ผู้จัดการรายสัปดาห์ (online).
<http://www.gotomanager.com/news/details.aspx?id=43456>, 10 ตุลาคม 2548.

พยอม สิงห์แสนห. 2546. การสอบบัญชี. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.

พรรณณี ชูทัยเจนจิต. 2538. จิตวิทยาการเรียนการสอน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คอมแพคท์พริ้นท์.

พรรณราย ทรัพย์ะประภา. 2531. จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร. กรุงเทพมหานคร: วิชั่นอาร์ต คอปอเรชั่น.

พร้อมพรรณ ปิณฑกิจกุล. 2541. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันต่อวิชาชีพของพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รัจรี นพเกตุ. 2540. จิตวิทยาการรับรู้. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ประกายพริก.

สงวนศรี วิรัชชัย. 2527. จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ศึกษาพร: 85

สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย. 2539. มาตรฐานการสอบบัญชี (รวมเล่ม). กรุงเทพมหานคร: บริษัท พี.เอ.ลีฟวิ่ง จำกัด.

สุพีร์ ถิมไทย. 2541. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

สุมนา ศิริบวรเกียรติ. 2542. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยศิลปากร สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรางค์ ไคว์ตระกูล. 2533. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สิทธิโชค วรรณสันติกุล. 2531. การปรับปรุงงานตอนการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน. **จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน**. 8(2).

โสมนัส ฌ บางช้าง. “บทบาทของนักบัญชีในทศวรรษหน้า”. **วารสารนักบริหาร** 17(มกราคม – มีนาคม 2540): 22.

ศุภมิตร บัวเสนาะ. 2546. **ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาบริษัท ชิว-เนชั่นแนล จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**

อารยา วิทย์ไชย. 2546. **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**

อารี เพชรผุด. 2537. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์: 98.**

Allen, N.J. and J.P. Meyer. 1990. “ The Measurement and Antecedent of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization”. **Journal of Occupational Psychology**. 63: 1 - 18.

Buchanan II, B. 1974. “Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations”. **Administrative Science Quarterly**. 19(March 1974): 533 -546.

Delamotte, Y. and S. Takezawa. 1984. **Quality of Working Life in International Perspective, Switzerland: International Labour Organization.**

Dubrin, A.J. 1981. **Personal and Human Resource Management**. New York: D. Van Nostrsrd Company.

- Gibson, J. L., J. M. Ivancevich and J. H. Donnelly, Jr 1997. **Organization: Behavior, Structure, Process.** (9th ed). Massachusetts: McGraw - Hill, Inc.
- Greenberg, J. and R.B. Baron. 1995. **Behavior in Organization.** (5th ed) New Jersey: Prentice – Hall Inc.
- Hackman, J.R. and Oldham, G.R. 1980. **Work redesign.** Massachusetts : Addison - Wesley.
- Hackman, R.J. and L.J. Suttle. 1977. **Improving Life at Work: Behavioral Science Approach to Organization Change.** Santa Monica, California: Goodyear Publishing.
- Hall, D., Schneider, Benjamin and H. Nygren. 1970. “Personal Factors in Organizational Identification”. **Administrative Science Quarterly.** 15(June 1970): 176 – 189.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). **The Motivation to Work** (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Hilgard, E.R. 1967. **Introduction to Psychology.** New York: Harcourt, Brace & World, Inc: 153.
- Huse, E.F. and T.G. Cummings. 1985. **Organization Development and Change.** (3rd ed). Minnesota: West Publishing: 199-200.
- KPMG. **KPMG careers. n.d. (online).** <http://www.kpmg.co.th/careers/index.html>, October 10, 2005.
- Levin, D. 1981. “Collectivity Bargaining and the Quality of Work Life”. **Organizational Dynamics.** 25(Autumn 1981): 37 – 53.
- Luthans, F. 1992. **Organizational Behavior.** (6th ed.). New Jersey: McGraw Hill Inc.

McClelland, D.C. 1961. **The Qual Achieving Society**. Priceton: Van Nostrand: 100-110.

McClelland, D.C. and D.C. Winter. 1969. **Motivation Economic Achievement**. New York: The Free Press: 104.

Mehrabian, A. 1968. "Male and Female Scale of the Tendency of Achieve". **Educational and Psychological Measurement**. 28(July 1968): 493-502.

Morrow, P.C. 1987. "Work Commitment and Job Satisfication Oiver Three Career Stage". **Journal of Vocational Behavior**. 24 (July 1980): 330 - 346.

Mowday, R.T, L.W. Porter and R.M. Steers. 1982. **Employee Organizational Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover**. New York: Acadamic Press.

Murray, E.J. 1964. **Motivation and Emotion**.New York:Prentice - Hall, Inc:19.

Krejcie, Robert V, and Morgan, Earyle W. (1970). **Educational and Psychological Measurement**. New York : John Wiley. Cited in ยุทธ ุไทยวรรณ. 2544. สถิติสำหรับ การวิจัย. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือราชภัฏพระนคร.

Schuler, R.S., N.J. Beutell and S.A. Youngblood. 1989. **Effective Personal Management**.(3rd ed.). Minnesota Nest Publishing Company.

Schermerhorn, J. R., J. G. Hunt and R. N. Osborn. 1997. **Organization Behavior**. (6th ed.). New York: John Wiley & Sons, Inc.

Sheldon, M.E. 1978. "Investments and Involvements as mechanisms Producing Commitment to The Organizational". **Administrative Science Quarterly**. 16(June): 143 – 150.

- Shore, L.F. and H.J. Martin. 1989. "Job Satisfaction and Organizational Commitment in Relation to Work Performance and Turnover Intentions". **Human Relation**. 42(August 1989): 625-638.
- Shrovan,D.J. 1983. **Quality of Worklife: Perspectives for Business and Public Sector**. United States of America: Addison – Wesley publishing Company, Inc.
- Spence, J, & Helmreich, R. 1983. **Achievement and Achievement Motives**. Sanfrancisco:W.H.
- Freeman cited Beck, Robert C. 1990. **Motivation Theories and Principles**. (3rd ed.) New Jersy:Prenticehall, Inc.
- Steers, R.M. 1977. **Organization Effectiveness: A Behavioral View**. California: Goodyear Publishing Company Inc.
- Steers, R.M. and L.W. Porter. 1983. **Motivation and Work Behavior**. (3rd ed) New York: McGraw-Hill Book Company.
- Steers, R.M. and L.W. Porter. 1991. "Factors Influencing Organizational Commitment". **Motivation and Work Behavior**. Singapore: McGraw – Hill, Inc.
- Walton. 1975. "Criteria for Quality of Work Life".pp.92 – 96 . in L.E. Davis and A.B. Chems(eds.). **The Quality of Work Life**. New York: Free Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง คำถามมีทั้งหมด 4 ชุด โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด(กรุณาทำทุกข้อ)

1. เพศ..... อายุ ปี เดือน

2.ระดับระดับการศึกษาสูงสุด

3. ระยะเวลาที่ท่านได้ร่วมงานในสำนักงานสอบบัญชีแห่งนี้ ปี เดือน

หมายเหตุ

บริษัท หมายถึง สำนักงานสอบบัญชีที่ท่านได้ทำงานอยู่ในปัจจุบัน

แบบสอบถามชุดที่ 1 (27 ข้อ)

กรุณาตอบโดยใช้เครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบที่ตรงหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด(กรุณาตอบทุกข้อคำถาม)

โดย

5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมากเป็นอย่างยิ่ง

4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

	ข้อคำถาม	5	4	3	2	1
1.	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่หลากหลายงานจึงจะสำเร็จได้ด้วยดี					
2.	งานที่ท่านทำไม่ใช่งานที่ซ้ำซากและจำเจ					
3.	ท่านมีโอกาสได้รับงานที่แปลกใหม่ที่ต้องใช้ความรู้และทักษะใหม่ๆ					
4.	ท่านมีโอกาสในการสลับเปลี่ยนหน้าที่ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน					
5.	ท่านจำเป็นต้องแสวงหาความรู้และทักษะใหม่ๆ เพื่อใช้ในการทำงาน					
6.	ความสำเร็จของบริษัทท่านสามารถระบุได้ว่าส่วนใดเกิดจากทีมงานของท่าน					
7.	ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายมา ทีมงานของท่านได้ทำตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการทำงานของงานนั้นๆ					
8.	ผลงานของทีมงานสามารถระบุได้ว่างานแต่ละส่วนเกิดจากบุคคลใดในทีม					
9.	งานที่ท่านทำมีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบกันอย่างชัดเจน					
10.	ท่านสามารถระบุผลงานของท่านที่เคยทำในบริษัทได้อย่างชัดเจน					

	ข้อคำถาม	5	4	3	2	1
11.	ท่านคิดว่าบริษัทสามารถประเมินความสำเร็จของบริษัทแต่ละส่วนนั้นเกิดจากทีมงานใด					
12.	ความตั้งใจทำงานของท่านมีผลต่อความสำเร็จต่อทีมงาน					
13.	ท่านคิดว่างานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อบริษัทของท่าน					
14.	ท่านคิดว่างานที่ท่านทำนั้นมีความสำคัญต่อบริษัทลูกค้า					
15.	ท่านคิดว่างานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อสังคม					
16.	ท่านคิดว่างานที่ท่านทำสร้างคุณค่าให้แก่ตัวท่านเอง					
17.	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานของทีม					
18.	ท่านมีส่วนร่วมในการเลือกวิธีแก้ปัญหาต่างๆ ในการทำงานของทีม					
19.	ทีมงานของท่านมีอิสระที่จะเลือกที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายชิ้นใดก่อนและหลัง					
20.	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดตารางเวลาทำงานของตัวทีม					
21.	งานที่ท่านทำนั้นท่านสามารถทำได้อย่างอิสระโดยปราศจากการแทรกแซงจากลูกค้า					
22.	ทีมงานของท่านทำงานโดยไม่โดนแทรกแซงจากฝ่ายบริหารของบริษัทของท่าน					
23.	ท่านได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของตนเองจากผู้บังคับบัญชา					
24.	ท่านได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของตนเองจากผู้ร่วมงาน					
25.	การประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการทำงานของท่านให้ดียิ่งขึ้น					
26.	ท่านรับทราบผลการประเมินการปฏิบัติงานของตัวเองอย่างละเอียด					
27.	ผู้บังคับบัญชาของท่านประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม					

แบบสอบถามชุดที่ 2 (35 ข้อ)

กรุณาตอบโดยใช้เครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบที่ตรงหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด(กรุณาตอบทุกข้อคำถาม)

โดย 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมากเป็นอย่างยิ่ง

4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

	ข้อคำถาม	5	4	3	2	1
1.	รายได้ที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำ					
2.	รายได้ที่ท่านได้รับจากบริษัทเพียงพอสำหรับรายจ่ายต่อเดือน					
3.	ท่านคิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับจากบริษัทเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน					
4.	ท่านคิดว่าบริษัทให้รายได้แก่ท่านอย่างยุติธรรมเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับบริษัทของท่าน					
5.	ท่านคิดว่ารายได้ที่ท่านได้รับจากบริษัทนั้นมีความเหมาะสมแล้วสำหรับผู้ช่วยผู้สอบบัญชีทั่วไป					
6.	สถานที่ทำงานของท่านถูกสุขลักษณะ					
7.	สถานที่ทำงานของท่านมีความปลอดภัย					
8.	งานที่ท่านทำเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะ ความรู้และความสามารถที่หลากหลาย					
9.	ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญต่อบริษัท					
10.	ท่านมีโอกาสได้รับงานใหม่ๆที่ต้องใช้ทักษะและความรู้แตกต่างจากงานประจำที่ท่านทำอยู่					
11.	ท่านมีโอกาสได้รับการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์จากงานที่ท่านทำ					
12.	บริษัทส่งเสริมให้ท่านได้พัฒนาทักษะและความรู้อย่างสม่ำเสมอ เช่น การอบรม การสัมมนา เป็นต้น					

	ข้อคำถาม	5	4	3	2	1
13.	ท่านคิดว่าท่านมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
14.	ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำเป็นงานที่มั่นคง					
15.	ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสที่ก้าวหน้าในบริษัทในตำแหน่งที่สูงขึ้น					
16.	ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งที่สำคัญระดับผู้บริหารของบริษัทในอนาคต					
17.	การเลื่อนตำแหน่งของบริษัทท่านมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน					
18.	ท่านคิดว่าท่านสามารถทำงานในบริษัทตลอดจนท่านเกษียณอายุ					
19.	ท่านพอใจในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานปัจจุบัน					
20.	ในทีมงานของท่านมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน					
21.	ทีมงานของท่านมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน					
22.	ทีมงานของท่านมีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรในการทำงาน					
23.	ท่านอยู่ในทีมงานโดยไม่รู้สึกอึดอัดใจในการทำงาน					
24.	ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
25.	ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติอย่างให้เกียรติต่อท่าน					
26.	บริษัทมีการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
27.	การประเมินความดีความชอบของพนักงานมีความยุติธรรม					
28.	การจัดสรรตำแหน่งในบริษัท ใช้เกณฑ์ผลงานและความสามารถเป็นหลัก					
29..	ท่านสามารถแบ่งเวลาให้กับครอบครัวอย่างเพียงพอ					
30.	ท่านมีเวลาพักผ่อนในการนอนกลางคืนอย่างเพียงพอ					
31.	ท่านบริหารเวลาในการทำงานและเวลาส่วนตัวได้อย่างสมดุล					
32.	บริษัทของท่านเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ					
33.	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานกับบริษัท					
34.	การดำเนินงานของบริษัทมีความสำคัญต่อสังคมภายนอก					
35.	การดำเนินงานของบริษัทรักษาผลประโยชน์ให้แก่สังคม					

แบบสอบถามชุดที่ 3 (17 ข้อ)

กรุณาตอบโดยใช้เครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบที่ตรงหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด(กรุณาตอบทุกข้อคำถาม)

โดย 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมากเป็นอย่างยิ่ง

4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

	ข้อคำถาม	5	4	3	2	1
1.	งานที่ท่านทำเป็นงานที่ท่านได้ใช้ความรู้และความสามารถเต็มที่					
2.	ท่านมีความต้องการให้งานที่ท่านทำออกมาดีที่สุดใน					
3.	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง					
4.	ท่านรู้สึกสนุกกับการทำงานที่ยากๆ					
5.	ท่านชอบงานที่ท้าทายความสามารถมากกว่างานเดิมๆที่เคยทำ					
6.	ท่านชอบแก้ไขปัญหายากๆ ในการทำงาน					
7.	ท่านยินดีที่จะใช้เวลาในการแก้ไขงานเพื่อให้งานออกมาดีที่สุดใน					
8.	ท่านจะรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองเมื่อสามารถแก้ไขปัญหาคณอื่นไม่สามารถแก้ไขได้					
9.	ท่านไม่รู้สึกท้อถอยกับงานที่ท่านต้องรับผิดชอบ					
10.	ท่านมีความเต็มใจที่จะทำงานนอกเหนือเวลาในการทำงานปกติ					
11.	ท่านรู้สึกสุขใจในการทำงาน					
12.	ท่านชอบเปรียบเทียบความสำคัญของงานที่ทีมท่านได้รับกับงานของทีมงานอื่น					
13.	ท่านมีความปรารถนาที่จะทำงานให้ดีกว่าพนักงานคนอื่น					
14.	เมื่อท่านทราบว่าเพื่อนร่วมงานของท่านสอบเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตได้ ท่านจะมุ่งมั่นเพิ่มขึ้นเพื่อที่จะสอบให้ได้บ้างในครั้งหน้า					
15.	ท่านต้องการที่จะก้าวหน้าในบริษัทเหนือกว่าพนักงานคนอื่นๆ					
16.	ท่านมีความต้องการที่จะสอบเป็นผู้สอบบัญชีได้ให้เร็วที่สุด					
17.	ท่านต้องการให้ทีมงานของท่านมีผลงานที่ดีกว่าทีมงานอื่น					

แบบสอบถามชุดที่ 4 (17ข้อ)

กรุณาตอบโดยใช้เครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบที่ตรงหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด(กรุณาตอบทุกข้อคำถาม)

โดย

5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมากเป็นอย่างยิ่ง

4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

	ข้อคำถาม	5	4	3	2	1
1.	เป้าหมายของบริษัทสอดคล้องกับเป้าหมายของตัวท่านเอง					
2.	ท่านเป็นส่วนหนึ่งที่มีส่วนความสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัท					
3.	เมื่อมีงานของบริษัทเข้ามาท่านรู้สึกว่ายากมีส่วนร่วม แม้ว่า จะไม่ใช่น้ำที่โดยตรงของท่านก็ตาม					
4.	ท่านอยากเข้าร่วมกิจกรรมด้วยเมื่อมีกิจกรรมนอกเหนือจาก เวลาทำงานของบริษัท					
5.	บริษัทไม่ยอมสูญเสียตัวท่านไปเพราะท่านเป็นบุคลากรอันมี ค่าของบริษัท					
6.	ท่านรู้สึกยินดีกับความสำเร็จของบริษัทเสมือนความสำเร็จ ของตัวท่านเอง					
7.	เวลาที่บริษัทประสบปัญหาท่านอยากมีส่วนช่วยเหลือในการ แก้ไขปัญหาของบริษัท					
8.	ท่านรู้สึกพอใจกับรายได้ที่ได้รับจากบริษัทในปัจจุบัน					
9.	ท่านรู้สึกว่าหากท่านทำงานในบริษัทต่อไปท่านจะมี ความก้าวหน้ามากกว่าลาออกไปทำงานบริษัทอื่น					
10.	สภาพแวดล้อมการทำงานในบริษัทของท่านดีกว่าของบริษัทอื่น					
11.	ท่านคิดว่าการทำงานในบริษัทต่อไปท่านจะได้รับ ผลประโยชน์มากกว่าที่ท่านจะลาออกจากบริษัท					

	ข้อคำถาม	5	4	3	2	1
12.	ท่านคิดว่าท่านจะมีโอกาสดำรงตำแหน่งในบริษัทปัจจุบันมากกว่าที่จะไปเริ่มต้นใหม่ที่บริษัทอื่น					
13.	ท่านรู้สึกพอใจกับสภาพสังคมการทำงานในบริษัทปัจจุบันมากกว่าที่จะลาออกไปเผชิญสภาพสังคมการทำงานของบริษัทอื่น					
14.	ท่านคิดว่าเมื่อท่านเป็นพนักงานของบริษัทแล้ว ท่านควรอุทิศตนให้งานอย่างสุดความสามารถ					
15.	ท่านรู้สึกว่าคุณอยากตอบแทนบริษัท เนื่องจากบริษัทให้โอกาสรับท่านเข้ามาเป็นพนักงาน					
16.	ท่านรู้สึกว่าคุณควรทำงานในบริษัทต่อไป แม้ว่าจะได้รับโอกาสที่ดีกว่าจากบริษัทอื่น					
17.	ท่านรู้สึกเป็นเกียรติที่ได้เข้ามาทำงานในบริษัท					

ภาคผนวก ข

ค่า Item Total Correlation (r) ของคำถามรายข้อ
และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามรายด้านและทั้งฉบับ

ตารางผนวกที่ 1 ค่า Item Correlation (r) รายชื่อของแบบสอบถามการรับรู้คุณลักษณะงาน

การรับรู้คุณลักษณะของงาน	ข้อที่	ค่า Item Total Correlation (r)
ด้านความหลากหลายของงาน	1	.4547
	2	.3786
	3	.5590
	4	.3630
	5	.4953
ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	6	.5995
	7	.5949
	8	.5919
	9	.5900
	10	.6366
	11	.5568
ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	12	.6059
	13	.6149
	14	.5606
	15	.5083
	16	.4376
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	17	.5416
	18	.5659
	19	.6045
	20	.5447
	21	.5904
	22	.4522
ด้านการรับรู้ผลการปฏิบัติงาน	23	.6020
	24	.5250
	25	.5653
	26	.6794
	27	.6221

ตารางผนวกที่ 2 ค่า Item Correlation (r) รายชื่อของแบบสอบถามการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน

การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ข้อที่	ค่า Item Total Correlation (r)
ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	1	.6044
	2	.5400
	3	.6329
	4	.6805
	5	.6567
ด้านสถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	6	.6950
	7	.6368
	8	.4888
	9	.5549
ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน	10	.4997
	11	.4927
	12	.5877
ด้านความก้าวหน้า	13	.7004
	14	.7290
	15	.6244
	16	.6319
	17	.7672
	18	.5788
ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	19	.7261
	20	.7819
	21	.7761
	22	.6717
	23	.7320
ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค	24	.6225
	25	.5631

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ข้อที่	ค่า Item Total Correlation (r)
ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรม	26	.6730
และเสมอภาค	27	.7175
	28	.6746
ด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้	29	.5790
ในการทำงานและช่วงเวลาสำหรับการใช้ชีวิตส่วนตัว	30	.5241
	31	.5263
ด้านความภูมิใจในองค์กร	32	.4781
	33	.6852
	34	.6909
	35	.6937

ตารางผนวกที่ 3 ค่า Item Correlation (r) รายชื่อของแบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	ข้อ	ค่า Item Total Correlation (r)
ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน	1	.5600
	4	.5697
	5	.5157
	6	.5988
	8	.3718
ด้านความต้องการเผชิญงานที่ยาก	2	.6263
	3	.7118
	7	.5998
	9	.6228
	10	.6823
	11	.6475
ด้านความต้องการการแข่งขัน	12	.5852
	13	.5737
	14	.4021
	15	.5897
	16	.3072
	17	.5994

ตารางผนวกที่ 4 ค่า Item Correlation (r) รายชื่อของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	ข้อ	ค่า Item Total Correlation (r)
ด้านความรู้สึกรัก	1	.7177
	2	.7185
	3	.6936
	4	.6921
	5	.6595
	6	.6384
	7	.7311
ด้านความต่อเนื่อง	8	.6218
	9	.7047
	10	.7023
	11	.6587
	12	.7018
	13	.6759
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	14	.6688
	15	.6695
	16	.6597
	17	.5946

ตารางผนวกที่ 5 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการรับรู้คุณลักษณะงานในรายด้านและ
ทั้งฉบับ

การรับรู้คุณลักษณะงาน	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านความหลากหลายของงาน	.6965
ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	.8440
ด้านความสำคัญของงาน	.7210
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	.8419
ด้านการรับรู้ผลการปฏิบัติงาน	.8079
ทั้งฉบับ	.9272

ตารางผนวกที่ 6 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน
ในรายด้านและทั้งฉบับ

การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรม	.8822
ด้านสถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	.8900
ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงาน	.8155
ด้านความก้าวหน้า	.8812
ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	.9335
ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค	.8524
ด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงาน และช่วงเวลาสำหรับการใช้ชีวิตส่วนตัว	.8985
ด้านความภูมิใจในองค์กร	.8525
ทั้งฉบับ	.9610

ตารางผนวกที่ 7 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในรายด้านและทั้งฉบับ

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน	.7600
ด้านความต้องการเผชิญงานที่ยาก	.8677
ด้านความต้องการแข่งขัน	.8166
ทั้งฉบับ	.9002

ตารางภาคผนวกที่ 8 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรในรายด้านและทั้งฉบับ

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านความรู้สึกรัก	.9166
ด้านความต่อเนื่อง	.8961
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	.8150
ทั้งฉบับ	.9410

ภาคผนวก ค

ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan

ตารางผนวกที่ 9 ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgia

จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวนกลุ่ม ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	170	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	200000	377
170	118	850	265	30000	379

ตารางผนวกที่ 9 (ต่อ)

จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวนกลุ่ม ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

(ที่มา: Robert V. Krejcie and Eayrle W. Morgan, Educational and psychological measurement 1970: 608-609)

ภาคผนวก ง

ตาราง แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านแบ่งกลุ่มตามลักษณะส่วนบุคคล

ตารางผนวกที่ 10 ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความผูกพันต่อองค์กร
โดยรวมและ ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความผูกพันต่อองค์กร					รวม	$\bar{X}$	S.D.
	1	2	3	4	5			
อายุ								
21 - 25	0.48	1.43	18.10	20.48	3.33	43.82	3.57	0.73
26 - 30	0	1.90	14.28	12.38	4.76	33.30	3.60	0.81
31 - 35	0	0	2.86	7.61	6.67	17.14	4.22	0.72
มากกว่า 36 ปี	0	0	2.86	1.43	1.43	5.74	3.75	0.87
รวม	0.48	3.33	38.10	41.90	16.19	100.00	3.70	0.79
ระดับการศึกษา								
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0	0.95	1.43	0	2.38	3.60	0.55
ปริญญาตรี	0.48	3.33	35.72	33.80	14.29	87.62	3.66	0.81
ปริญญาโท	0	0	1.43	6.67	1.90	10.00	4.05	0.59
รวม	0.48	3.33	38.10	41.90	16.19	100.00	3.70	0.79
ระยะเวลาการทำงาน								
ไม่เกิน 3 ปี	0.48	1.90	23.34	24.28	7.16	57.16	3.63	0.78
4 - 6 ปี	0	1.43	11.90	10.48	1.90	25.71	3.50	0.72
7 - 9 ปี	0	0	2.38	5.24	1.90	9.52	3.95	0.69
10-12 ปี	0	0	0	0.95	3.33	4.28	4.78	0.44
13 ปีขึ้นไป	0	0	0.48	0.95	1.90	3.33	4.43	0.79
รวม	0.48	3.33	38.10	41.90	16.19	100.00	3.70	0.79

ตารางผนวกที่ 11 ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความผูกพันต่อองค์กร
ด้านความรู้สึกลงและปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความผูกพันต่อองค์กร					รวม	$\bar{X}$	S.D.
	1	2	3	4	5			
อายุ								
21 - 25	0.47	3.81	19.06	13.33	7.14	43.82	3.52	0.91
26 - 30	0	1.90	11.90	12.38	7.14	33.30	3.74	0.86
31 - 35	0	0	3.33	4.77	9.06	17.14	4.33	0.79
มากกว่า 36 ปี	0	0	3.33	1.43	0.95	5.74	3.58	0.79
รวม	0.47	5.71	37.62	31.91	24.29	100.00	3.74	0.91
ระดับการศึกษา								
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0	1.43	0	0.95	2.38	3.80	1.09
ปริญญาตรี	0.47	5.71	34.76	27.14	19.53	87.62	3.68	0.91
ปริญญาโท	0	0	1.43	4.77	3.81	10.00	4.24	0.70
รวม	0.47	5.71	37.62	31.91	24.29	100.00	3.74	0.91
ระยะเวลาการทำงาน								
ไม่เกิน 3 ปี	0.47	4.76	25.72	18.10	10.49	57.16	3.58	0.91
4 - 6 ปี	0	0.95	10.95	8.10	5.71	25.71	3.72	0.86
7 - 9 ปี	0	0	2.38	3.81	3.33	9.52	4.10	0.79
10-12 ปี	0	4.28	0	0.95	3.33	4.28	4.78	0.44
13 ปีขึ้นไป	0	3.33	0.95	0.95	1.43	3.33	4.14	0.89
รวม	0.47	100.00	37.62	31.91	24.29	100.00	3.74	0.91

ตารางผนวกที่ 12 ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความผูกพันต่อองค์กร
ด้านความต่อเนื่องและปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความผูกพันต่อองค์กร					รวม	$\overline{X}$	S.D.
	1	2	3	4	5			
อายุ								
21 - 25	0.48	2.38	21.43	16.66	2.86	43.82	3.43	0.75
26 - 30	0	2.86	16.66	9.05	4.75	33.30	3.47	0.85
31 - 35	0.48	0.48	3.81	6.67	5.72	17.14	3.97	0.97
มากกว่า 36 ปี	0	0	2.86	1.43	1.43	5.74	3.75	0.87
รวม	0.96	5.71	44.76	33.81	14.76	100.00	3.56	0.85
ระดับการศึกษา								
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0	0.96	1.42	0	2.38	3.60	0.55
ปริญญาตรี	0.95	4.75	39.51	29.52	12.86	87.62	3.55	0.85
ปริญญาโท	0	0.96	4.29	2.86	1.90	10.00	3.57	0.93
รวม	0.96	5.71	44.76	33.81	14.76	100.00	3.56	0.85
ระยะเวลาการทำงาน								
ไม่เกิน 3 ปี	0.48	2.86	25.23	2.89	6.67	57.16	3.55	0.79
4 - 6 ปี	0.48	2.86	15.24	5.24	1.90	25.71	3.20	0.81
7 - 9 ปี	0	0	3.33	4.29	1.90	9.52	3.85	0.75
10-12 ปี	0	0	0	1.43	2.86	4.28	4.67	0.50
13 ปีขึ้นไป	0	0	0.96	0.96	1.43	3.33	4.14	0.89
รวม	0.96	5.71	44.76	33.81	14.76	100.00	3.56	0.85

ตารางผนวกที่ 13 ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความผูกพันต่อองค์กร
ด้านบรรทัดฐานทางสังคมและปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความผูกพันต่อองค์กร					รวม	$\overline{X}$	S.D.	
	1	2	3	4	5				
อายุ									
21 - 25	0.47	2.87	15.73	19.04	5.73	43.82	3.61	0.84	
26 - 30	0.47	1.90	10.95	13.33	6.66	33.30	3.71	0.90	
31 - 35	0	0	5.24	5.24	6.66	17.14	4.08	0.84	
มากกว่า 36 ปี	0	0.47	0.94	2.87	1.43	5.74	3.92	0.90	
รวม	0.94	5.24	32.86	4.48	20.48	100.00	3.74	0.87	
ระดับการศึกษา									
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.47	0	0.94	0.94	2.38	4.00	1.22	
ปริญญาตรี	0.94	4.30	30.96	33.35	18.11	87.62	3.72	0.88	
ปริญญาโท	0	0.47	1.90	6.19	1.43	10.00	3.86	0.72	
รวม	0.94	5.24	32.86	40.48	20.48	100.00	3.74	0.88	
ระยะเวลาการทำงาน									
ไม่เกิน 3 ปี	0.47	3.34	20.96	21.92	10.46	57.16	3.68	0.87	
4 - 6 ปี	0.47	1.43	7.62	13.81	2.38	25.71	3.63	0.81	
7 - 9 ปี	0	0	3.34	3.34	2.87	9.52	3.95	0.83	
10-12 ปี	0	0	0.47	0.94	2.87	4.28	4.56	0.73	
13 ปีขึ้นไป	0	0.47	0.47	0.47	1.90	3.33	4.14	1.21	
รวม	0.94	5.24	32.86	40.48	20.48	100.00	3.74	0.88	

ภาคผนวก จ

ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการสอบบัญชี และข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสอบบัญชี

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการสอบบัญชี

งานสอบบัญชีในประเทศต่างๆ ถือเป็นวิชาชีพอย่างหนึ่ง เรียกว่า วิชาชีพสอบบัญชี ซึ่งเป็นวิชาชีพที่มีความสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เช่นเดียวกับวิชาชีพกฎหมาย วิศวกรรม สถาปัตยกรรม และการแพทย์ เป็นต้น ผู้ประกอบวิชาชีพตรวจสอบบัญชีนี้มีชื่อเรียกว่า “ผู้สอบบัญชี” (Auditor หรือ Public Accountant) ซึ่งเมื่อขึ้นทะเบียนตามกฎหมายแล้วเรียกว่า “ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต” (Certified Public Accountant)

นอกจากงานตรวจสอบเพื่อแสดงความเห็นรับรองความถูกต้องของงบการเงินของกิจการต่างๆ ที่กล่าวข้างต้นนี้แล้ว ผู้สอบบัญชียังเสนอบริการต่อธุรกิจต่างๆ ในด้านให้คำแนะนำทางบัญชี วางรูปบัญชี ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับภาษีอากรและธุรกิจ รวมทั้งเสนอบริการด้านบริหารอื่นๆ อีกด้วย อย่างไรก็ตาม งานตรวจสอบบัญชีก็ยังคงเป็นงานหลักและเป็นงานส่วนใหญ่ของผู้สอบบัญชี

ความหมายของการสอบบัญชี

พยอม สิงห์แสนห์ (2546) ได้ให้ความหมายของการสอบบัญชีไว้ว่า การสอบบัญชี คือการตรวจสอบสมุดบัญชี เอกสารประกอบการลงบัญชี และหลักฐานอื่นๆ โดยผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี ตามแนวทางปฏิบัติงานที่วิชาชีพได้กำหนดเป็นมาตรฐานไว้ เพื่อที่ผู้สอบบัญชีจะสามารถวินิจฉัยและแสดงความเห็นได้ว่า งบการเงินที่กิจการจัดทำขึ้นมีความถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปเพียงใดหรือไม่และงบการเงินดังกล่าวได้แสดงข้อมูลที่จำเป็นเพื่อให้ผู้อ่านงบการเงินได้ทราบอย่างเพียงพอแล้วหรือไม่

ความสำคัญของงานสอบบัญชี

การสอบบัญชียังมีความสำคัญกับองค์การธุรกิจเป็นอย่างมากซึ่งพยอม สิงห์แสนห์ (2546) ได้สรุปไว้ดังนี้ คือ

1. กฎหมายกำหนดให้องค์การต้องทำการสอบบัญชี

2. การสอบบัญชีนั้นเป็นการรับรองความถูกต้องของงบการเงินขององค์กร ซึ่งเป็นประโยชน์ในการสร้างความเชื่อถือแก่ทั้ง ผู้ลงทุน ผู้เป็นคู่ค้า ผู้เป็นถือหุ้นและนักลงทุน

3. เป็นการรับรองว่าข้อมูลที่ใช้ในการบริหารถูกต้อง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการบริหารองค์การ

คุณสมบัติของผู้สอบบัญชี

พระราชบัญญัติผู้สอบบัญชี พ.ศ. 2505 ได้กำหนดคุณสมบัติที่สำคัญของผู้สอบบัญชีไว้ดังนี้

คือ

1. มีระดับการศึกษาทางการบัญชีไม่ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี
2. ได้ฝึกงานด้านการสอบบัญชีกับผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ไม่ต่ำกว่า 3,000 ชั่วโมง ในระยะเวลาอย่างต่อเนื่อง 3 ปีบริบูรณ์
3. สอบผ่านวิชาสอบบัญชี 5 วิชา โดยทำคะแนนไม่ต่ำกว่า 60% ซึ่งผลการสอบสามารถเก็บสะสมได้ 3 ปี นับแต่วันที่สอบวิชานั้นผ่าน และสามารถรับการสอบในระหว่างที่ฝึกงาน

โครงสร้างของสำนักสอบบัญชีทั่วไป

สำนักสอบบัญชีเป็นองค์การธุรกิจหนึ่งซึ่งมีรูปแบบขององค์กรที่แตกต่างจากองค์การธุรกิจทั่วไป สำนักงานสอบบัญชีอาจจัดตั้งในรูปกิจการเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัดก็ได้ การจัดรูปงานในสำนักงาน มักแบ่งบุคลากรออกเป็นชั้นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ผู้เป็นหุ้นส่วน (Partners) เป็นผู้รับผิดชอบระดับสูงสุดของสำนักงาน มีหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าเพื่อรับงานตรวจสอบ บริหารงานบุคคล ฝึกอบรมพนักงาน กำหนดแนวทางปฏิบัติงาน สอบทานงานตรวจสอบ และรับผิดชอบรายงานการสอบบัญชีแต่ละราย ผู้เป็นหุ้นส่วนควรเข้าร่วมในกิจกรรมของสมาคมวิชาชีพและวงการธุรกิจ ในกรณีที่สำนักงานเสนอบริการด้านอื่นด้วย อาจมีผู้เป็นหุ้นส่วนรับผิดชอบงานพิเศษด้านต่างๆ เช่น ภาษีอากรและด้านรับปรึกษางานบริหาร เป็นต้น

2. ผู้จัดการ (Managers) ในสำนักงานขนาดใหญ่ มีผู้จัดการช่วยเป็นผู้เป็นหุ้นส่วนปฏิบัติงาน ทั้งในด้านบริหารและด้านการตรวจสอบ ในการตรวจสอบ ผู้จัดการจะได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานตรวจสอบลูกค้าหลายรายพร้อมกันไป โดยควบคุมเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ สอบทานกระดากทำการ ร่างงบการเงิน และรายงานการสอบบัญชี รวมถึงการกำหนดวิธีการตรวจสอบที่จำเป็น บางครั้งผู้เป็นหุ้นส่วนมอบหมายให้ผู้จัดการทำการตกลงกับลูกค้าเกี่ยวกับปัญหาการบัญชีและรายงานการสอบบัญชีด้วย ในการปฏิบัติงาน ผู้จัดการต้องให้ความสนใจในการเปลี่ยนแปลงทางวิชาการต่างๆ และพิจารณาเฉพาะปัญหาที่สำคัญโดยไม่ใช้เวลาทำงานรายละเอียด

3. ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) ผู้ควบคุมงานเป็นผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ ณ ที่ทำการของลูกค้า โดยรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้จัดการ โดยปกติผู้ควบคุมงานไม่ต้องรับผิดชอบในการเจรจาตัดสินใจกับลูกค้าหรือเสนอแนะเกี่ยวกับการควบคุมภายใน อย่างไรก็ตามในสำนักงานขนาดเล็ก ผู้ควบคุมงานทำหน้าที่ของผู้จัดการด้วย

4. พนักงานตรวจสอบอาวุโส (Senior Accountants) เป็นผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ ณ ที่ทำการของลูกค้า โดยรับผิดชอบต่อผู้ควบคุมงานหรือผู้จัดการ และต้องหาหรือผู้ควบคุมงานในกรณีที่มีปัญหา พนักงานตรวจสอบอาวุโสต้องสามารถปฏิบัติการตรวจสอบให้ลุล่วงไปได้ตามนโยบายของสำนักงานและคำสั่งของผู้ควบคุมงาน รวบรวมกระดากทำการ ตรวจสอบเรื่องที่มีความสำคัญ เช่น ทุนเรือนหุ้น และสินทรัพย์ถาวร เป็นต้น รวมทั้งคำนวณภาษีเงินได้นิติบุคคลด้วย รับผิดชอบที่สำคัญประการหนึ่งของพนักงานตรวจสอบอาวุโส ได้แก่ การควบคุมและการให้คำแนะนำแก่พนักงานตรวจสอบขั้นต้น (Staff Accountants)

5. พนักงานตรวจสอบขั้นต้น (Staff Accountants) เป็นผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบรายละเอียดภายใต้การควบคุมของพนักงานตรวจสอบอาวุโส เช่น ตรวจสอบใบสำคัญ การผ่านรายการ การบวกเลข ทำสรุปผล การวิเคราะห์บัญชี ทำงบพิสูจน์ยอด และทำรายละเอียดประกอบรายการในงบการเงิน ในกรณีที่ตรวจพบข้อผิดพลาดหรือรายการที่ผิดปกติ ต้องรายงานต่อพนักงานตรวจสอบอาวุโสโดยตรง โดยปกติแล้วเมื่อเริ่มปฏิบัติงาน พนักงานตรวจสอบขั้นต้นจะได้รับคำแนะนำในเรื่องคู่มือการตรวจสอบ วิธีการตรวจสอบ การจัดทำกระดากทำการ การประเมินผลการควบคุมภายใน และอื่นๆ

จุดเริ่มต้น	อัตราเงินเดือน(โดยประมาณ)	ข้อสังเกต
		1.พนักงานบริษัทจะเลื่อนขึ้นปีละ 1 ขั้น
ตำแหน่ง		
Junior 1	15,000	2. ระดับ Partner ขึ้นไปจะได้ส่วนแบ่งผลกำไรบริษัท
Junior2	17,000	
Semi Senior	22,000	
Senior1	25,000	
Senior2	30,000	
Assistant Manager1	40,000	ระดับปฏิบัติการ(กลุ่มวิจัย)
Assistant Manager2	50,000	
Manager1	60,000	
2		
3	70,000	
Senior Manager 1	80,000	
2		
3		
Assistant Director1	100,000	
2		
3		
Partner1	150,000	
2		
3		
Senior Partner	200,000	

แผนภาพผนวกที่ 1 ตำแหน่งลำดับขั้นของพนักงานของสำนักงานสอบบัญชี

ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชี

ขั้นตอนงานที่ฝ่ายบริหารเป็นผู้ปฏิบัติ

1. ลูกค้าเสนองานให้
2. ติดต่อลูกค้า และจัดทำใบเสนอราคา ประเมินเวลาและกำลังคนที่จะเข้าไปตรวจสอบพร้อมทั้งคิดราคาค่าธรรมเนียมการตรวจสอบโดยประมาณด้วย
3. เมื่อรับงานแล้ว ผู้จัดการ วางทีมตรวจ ตำแหน่ง เวลาที่แน่นอนในการเข้าตรวจ

ขั้นตอนงานที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีเป็นผู้ปฏิบัติ

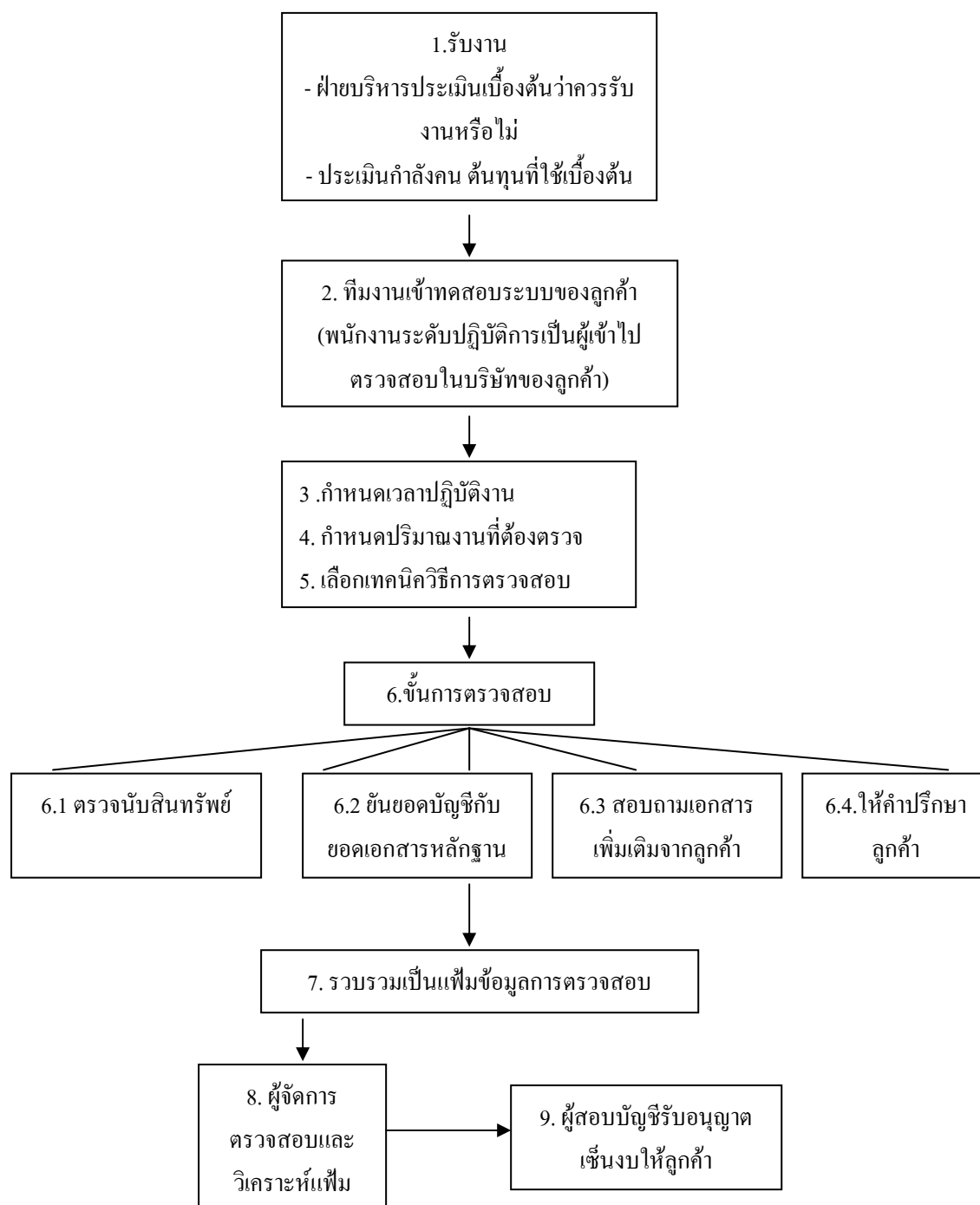
4. ขั้นเข้าตรวจสอบบริษัทลูกค้า
 - 4.1 เข้าตรวจสอบระบบบัญชีของลูกค้าว่าเชื่อถือได้หรือไม่ เพื่อประเมินเวลาที่ต้องใช้จริง ประเมินปริมาณงานที่ต้องตรวจ และกำหนดวิธีการตรวจเพราะถ้าระบบลูกค้าดี ก็ใช้เวลาตรวจสอบน้อย (ระดับ Semi Senior ขึ้นไป)
 - 4.2 ตรวจสอบสินทรัพย์ สินค้าคงเหลือปลายปี ว่าตรงกับยอดบัญชีของลูกค้า เช่น ลูกค้าบันทึกบัญชีสินค้าคงคลังไว้ 50,000 เราก็ต้องไปตรวจนับว่ามีอยู่จริง(ระดับปฏิบัติการ)
 - 4.3 ยืนยันยอดเอกสารว่าตรงกับการบันทึกบัญชี ซึ่งจะใช้การสุ่มตรวจ เช่น ในยอดบัญชีมีค่าน้ำมันเราก็ต้องหว่ามีใบเสร็จค่าน้ำมันจริงหรือไม่ เป็นต้น (ส่วนใหญ่ระดับ Junior ทำ)
 - 4.4 ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าในการทำบัญชี(ระดับSeniorทำ)บางครั้งก็เรียนรู้การทำบัญชีจากลูกค้า (ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีระดับปฏิบัติการ)

4.5 ร้องขอเอกสารจากลูกค้าในกรณีที่ต้องการตรวจสอบเอกสารอื่นนอกเหนือจากที่ลูกค้าให้ (ระดับปฏิบัติการ)

4.6 นำผลที่ได้จากการตรวจสอบมาเก็บเป็นแฟ้ม แล้วสรุปการตรวจสอบ พร้อมข้อเสนอแนะ จุดสังเกต พร้อมปิดงบบัญชีประจำปี แล้วนำเสนอให้ Manager ตรวจสอบ (ระดับ Senior1 ขึ้นไป)

4.7 Manager ทบทวน วิเคราะห์แล้วนำเสนอให้ Partner เพื่อแสดงความเห็นว่าการเงินของลูกค้าเป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่

ดังแสดงไว้ในรูปหน้าถัดไป



แผนภาพผนวกที่ 2 ขั้นตอนการทำงานในงานสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีที่ได้ทำการวิจัย

JOB DESCRIPTION

ตำแหน่ง : พนักงานระดับปฏิบัติการงานสอบบัญชี

ฝ่าย : ตรวจสอบบัญชี

ลักษณะหน้าที่: ปฏิบัติงานสอบบัญชีโดยเป็นตัวแทนของผู้สอบบัญชีเข้าไปปฏิบัติงานตรวจสอบในบริษัทลูกค้า

ผู้บังคับบัญชา : ผู้ตรวจสอบบัญชีผู้เป็นหุ้นส่วนและผู้จัดการ

ขอบเขตความรับผิดชอบ: ตรวจสอบระบบบัญชีของลูกค้า วางแผนการตรวจสอบ ปฏิบัติงานตรวจสอบ รวบรวมข้อมูลการตรวจสอบส่งต่อให้ผู้จัดการ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. ตรวจสอบระบบของลูกค้า
 - 1.1 ทำความเข้าใจกับธุรกิจ
 - 1.2 ประเมินความเสี่ยงที่อาจทำให้ผู้สอบบัญชีแสดงความเห็นไม่ถูกต้องต่องบการเงิน
2. วางแผนการตรวจสอบ

ประเมินเวลาที่ใช้ ปริมาณงานที่ต้องตรวจสอบ และเลือกวิธีการตรวจสอบจากระดับความเสี่ยงและลักษณะธุรกิจของลูกค้า
3. ปฏิบัติงานตรวจสอบ
 - 3.1 ตรวจสอบบัญชีสินทรัพย์ถาวร สินค้าคงเหลือ และสินทรัพย์อื่นๆ ณ ปลายปี
 - 3.2 ตรวจสอบบัญชีต่างๆ ว่า ขอดตรงกับเอกสารที่เป็นหลักฐานหรือไม่
 - 3.3 สอบถาม ติดตามเอกสารและข้อมูลของบริษัทลูกค้า

3.4 ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานบัญชี ภาษีอากร และกฎหมายทางธุรกิจแก่
ลูกค้า

4. รวบรวมข้อมูลการตรวจสอบ จัดทำงบการเงินให้แก่ลูกค้า พร้อมส่งให้ผู้จัดการ
ตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง

